

1.3 การขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืน

กลุ่มธนาคาร เป็นองค์กรธุรกิจที่มุ่งมั่นในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้มีผลประกอบการที่ได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน รวมถึงการมีวิสัยทัศน์ที่จะ “สร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมอย่างยั่งยืนให้กับผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย” ดังนั้นการบรรลุวิสัยทัศน์ดังกล่าว จำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญด้านความยั่งยืน ภายใต้การดำเนินงานที่คำนึงถึงผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ใน 3 ด้านหลัก คือ **มิติด้านเศรษฐกิจ (Economy) มิติด้านสังคม (Social) และมิติด้านสิ่งแวดล้อม (Environment)** เพื่อสร้างสรรค์ พัฒนา และเติมเต็มให้ธุรกิจดำเนินการร่วมไปกับการสร้างความสมดุลระหว่างเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อมอย่างยั่งยืน มุ่งเน้นให้เกิดการดำเนินงานที่ครอบคลุม

โครงสร้างการกำกับดูแล



การดำเนินการด้านความยั่งยืนของกลุ่มธนาคารมีโครงสร้างการกำกับดูแล โดยคณะกรรมการ ได้มอบหมายให้คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล มีหน้าที่เป็นผู้กำหนดกลยุทธ์ นโยบาย และเป้าหมายการดำเนินการ และมีแผนที่จะจัดตั้งคณะกรรมการดำเนินงานด้านความยั่งยืนกลุ่มธนาคาร ในปี 2565 โดยมีกรรมการผู้จัดการใหญ่ของบริษัทฯ เป็นประธาน และมีตัวแทนของผู้บริหารและพนักงานของบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่ม ร่วมเป็นกรรมการ ทำหน้าที่พิจารณาแนวทางการดำเนินการด้านความยั่งยืน กำกับดูแลเสนอคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล และติดตามผลการดำเนินงาน รวมถึงทบทวนแนวปฏิบัติ ตลอดจนส่งเสริมการมีส่วนร่วมของพนักงานในกลุ่มธนาคารในการดำเนินการ และมีหน่วยงานดูแลด้านความยั่งยืน ซึ่งอยู่ภายใต้สำนักเลขาธิการองค์กร โดยบริษัทในกลุ่มธนาคารร่วมกันนำกลยุทธ์ นโยบาย ไปปฏิบัติให้เกิดผลสำเร็จ ตอบสนองความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มได้อย่างยั่งยืน

ประเด็นสำคัญต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานของกลุ่มธนาคารมากที่สุด

บริษัทฯ เป็นบริษัทจดทะเบียนใน ตลท. อยู่ในกลุ่มธุรกิจการเงิน (Financials) และหมวดธุรกิจธนาคาร (Banking) โดยเป็นบริษัทที่ประกอบธุรกิจโดยการถือหุ้นในบริษัทอื่น (Holding Company) ในการจัดทำรายงานการขับเคลื่อนธุรกิจเพื่อความยั่งยืนนี้ เป็นการนำเสนอผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนครอบคลุมมิติเศรษฐกิจ สังคม และสิ่งแวดล้อม ของบริษัทในกลุ่มที่ดำเนินธุรกิจประจักษ์กับธุรกิจประกันชีวิต ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจเช่าซื้อและลีสซิ่ง ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ และธุรกิจให้สินเชื่อที่มีหลักประกัน ซึ่งเป็นข้อมูลตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม ถึง 31 ธันวาคม 2564

นโยบายและเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืน

กลุ่มธนาคาร ให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจเพื่อให้เกิดความยั่งยืน ซึ่งจะนำมาสู่การประสานประโยชน์ร่วมกันระหว่างบริษัทในกลุ่มธนาคารและผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่ายของกลุ่มธนาคาร โดยได้นำแนวทางการจัดการด้านความยั่งยืนมาปรับใช้ในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องมาตลอด และมีแผนที่จะกำหนดนโยบายการดำเนินการด้านความยั่งยืนขึ้นประกาศเป็นลายลักษณ์อักษร ในปี 2565 เพื่อเป็นแนวทางในการดำเนินการอย่างเหมาะสมกับธุรกิจที่กลุ่มธนาคารดำเนินการอยู่ ให้บรรลุตามวิสัยทัศน์ของกลุ่มธนาคาร รวมถึงมีการกำหนดเป้าหมายระยะสั้น และระยะยาว เพื่อให้เห็นพัฒนาการและผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืนอย่างเป็นรูปธรรม โดยมีเป้าหมายการจัดการด้านความยั่งยืนในแต่ละมิติ ดังนี้

1. มิติด้านเศรษฐกิจ

ในด้านเศรษฐกิจ กลุ่มธนาคารมีเป้าหมายการจัดการที่ต้องการเป็นกลุ่มธุรกิจที่สร้างผลตอบแทนให้เติบโตได้อย่างยั่งยืน โดยมี

นโยบายการดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับดูแลที่ดี ซึ่งบริษัทในกลุ่มธนาคารล้วนให้ความสำคัญกับการกำกับดูแลในด้านต่าง ๆ ของการให้บริการแก่ลูกค้า เช่น การพัฒนาผลิตภัณฑ์และสร้างสรรค์นวัตกรรมทางการเงินใหม่ ๆ ที่สร้างผลตอบแทนและมีการบริหารความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ สร้างความมั่นใจและความมั่นคงทางการเงินให้กับลูกค้า โดยให้ความสำคัญกับการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคลของลูกค้า เพื่อให้สินค้าและบริการที่ลูกค้าเลือก มีความปลอดภัยและมีการเติบโตได้อย่างยั่งยืนอย่างแท้จริง เป็นต้น

2. มิติด้านสังคม

กลุ่มธนาคาร มีการกำหนดนโยบายทางสังคมเพื่อมีส่วนร่วมในการสร้างสรรค์สังคมที่มีคุณค่า โดยมีเป้าหมายที่จะให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจที่ยึดหลักบรรษัทภิบาล มุ่งเน้นการมีจริยธรรมและความโปร่งใส รวมถึงความรับผิดชอบต่อสังคม และคำนึงถึงประโยชน์ของผู้มีส่วนได้เสีย ทุกฝ่ายอยู่เสมอ โดยมีการกำหนดเป็นนโยบายและแนวทางปฏิบัติ เพื่อส่งเสริมความสำคัญด้านสิทธิมนุษยชน มีการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

ทั้งยังส่งเสริมความก้าวหน้าทางอาชีพ โอกาส และการเติบโตที่มั่นคงทางอาชีพการงานของพนักงานทุกคนในทุกระดับชั้น นอกเหนือจากนั้น กลุ่มธนาคารยังให้ความสำคัญกับการตอบแทนสิ่งดี ๆ คืนสู่สังคม โดยจัดกิจกรรมเพื่อสนับสนุน ส่งเสริม และให้ความร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชน เพื่อประโยชน์ของชุมชนและสังคมในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านการศึกษา ด้านสาธารณสุข เป็นต้น

3. มิติด้านสิ่งแวดล้อม

ในด้านสิ่งแวดล้อม กลุ่มธนาคารตระหนักดีถึงบทบาทของการเป็นองค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากร พลังงานและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยมีเป้าหมายที่จะดำเนินธุรกิจให้ก้าวหน้าควบคู่ไปพร้อมกับการดำเนินงานด้านสังคมและสิ่งแวดล้อม ทั้งนี้ได้มีการกำหนดนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ เช่น การกำหนดนโยบายปฏิบัติภายในอาคาร สำนักงานในการลดปริมาณการใช้พลังงานไฟฟ้า การลดปริมาณการใช้น้ำ การลดปริมาณขยะและของเสีย และลดปริมาณการใช้กระดาษ เป็นต้น

ตัวอย่างการกำหนดนโยบายและดำเนินการในมิติด้านสิ่งแวดล้อมของ ธนาคารประกันภัย

นโยบาย	รายละเอียดการดำเนินงาน	ผลการดำเนินงาน
การใช้พลังงานทางเลือกและพลังงานสะอาด โดยการนำพลังงานแสงอาทิตย์มาผลิตเป็นกระแสไฟฟ้า	ธนาคารประกันภัยดำเนินงานร่วมกับศูนย์การค้าเดอะไนน์ เซ็นเตอร์ พระราม 9 ทำการติดตั้งแผงรับพลังงานบนดาดฟ้าอาคาร	สามารถกักเก็บพลังงานเพื่อนำมาใช้ได้ 544 กิโลวัตต์/วัน
การบำรุงรักษาเครื่องปรับอากาศและระบบเติมอากาศภายในอาคาร	กำหนดแผนบำรุงรักษาและใช้งานระบบ เช่น กำหนดช่วงเวลาเปิด-ปิดเครื่องปรับอากาศ เป็นช่วงเวลาตั้งแต่ 08.00 - 10.00 น. และเวลา 13.00 - 15.00 น. และเปิด-ปิดตามสภาพอากาศ การทำความสะอาด Filter เครื่อง AHU ทุกสัปดาห์	ลดค่าใช้จ่ายการใช้พลังงานไฟฟ้าได้เดือนละ 38,115.69 บาท หรือปีละ 457,391.47 บาท
การรณรงค์การใช้กระดาษ Reuse	มีการจัดวางจุดใช้งานกระดาษ Reuse ในห้องถ่ายเอกสารภายในสำนักงานทุกชั้น พร้อมติดป้ายการรณรงค์ต่าง ๆ	ลดปริมาณการใช้กระดาษ
การรณรงค์การคัดแยกขยะ	จัดตั้งคัดแยกขยะเปียกและขยะรีไซเคิลในห้องครัวของทุกชั้นสำนักงาน	ลดปริมาณขยะ สร้างสิ่งแวดล้อมที่ดีภายในสำนักงาน

การจัดการผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียในห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ

การดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาคาร มีกิจกรรมที่ส่งผลกระทบต่อผู้มีส่วนได้เสียทั้งทางตรงและทางอ้อม ดังนั้นเพื่อให้เกิดการสร้างโอกาสและบรรเทาผลกระทบจากกิจกรรมในการดำเนินธุรกิจ กลุ่มธนาคารจึงได้ทำการวิเคราะห์ห่วงโซ่คุณค่าของธุรกิจ เพื่ออธิบายลักษณะกิจกรรมของธุรกิจในกลุ่มได้ดังนี้

1. การบริหารจัดการการผลิต

การจัดหาแหล่งเงินทุน

โดยโครงสร้างเงินทุนของกลุ่มธนาคาร ประกอบด้วย



ในขณะที่แหล่งเงินทุนของธุรกิจประกันภัย/ประกันชีวิต จะเป็นในรูปแบบ **เบี้ยประกัน** เป็นหลัก



การออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์



โดยกลุ่มธนาคาร มีการออกแบบและพัฒนาผลิตภัณฑ์ทางการเงินและประกันที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย



มีการบริหารสินทรัพย์รอการขายและการจัดการลงทุนอย่างมีประสิทธิภาพและโปร่งใส

2. การปฏิบัติการ

การให้สินเชื่อ

ทั้งสินเชื่อเช่าซื้อ และสินเชื่อที่มีหลักประกัน (Asset-based financing)



การรับประกันภัย/ประกันชีวิต

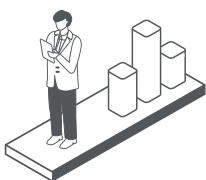


การซื้อขายหลักทรัพย์



การให้คำปรึกษาด้านการเงิน

การบริหารสินทรัพย์



การลงทุน



3. การกระจายสินค้าและบริการ



การให้สินเชื่อเช่าซื้อผ่านช่องทางสาขาของบริษัทย่อย



การให้สินเชื่อที่มีหลักประกันผ่าน Direct Sale



การรับประกันภัยผ่านสาขาของพันธมิตร



การบริการผ่านระบบ Telesales



การบริการผ่านระบบ Social Media



การบริการทาง Online ผ่าน Application



เจ้าหน้าที่การตลาดหลักทรัพย์



ทนายความที่หลักทรัพย์



การจัดกิจกรรมการตลาด



การวิเคราะห์การลงทุน



การประกาศขายสินทรัพย์ผ่านเว็บไซต์ของบริษัทในกลุ่มธนาคาร

4. การตลาดและการขาย



การให้บริการและให้ความรู้ทางการเงิน

และประกันภัย/ประกันชีวิตที่เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย



การให้ข้อมูลเกี่ยวกับบริการทางการเงิน

และประกันภัย/ประกันชีวิตอย่างถูกต้องครบถ้วนเพียงพอ
ต่อการตัดสินใจใช้บริการของลูกค้า



การจัดโปรโมชั่น

สำหรับการขายสินค้าหรือบริการ

5. การบริการหลังการขาย



มีระบบการบริการ
ความสัมพันธ์กับลูกค้า



มีศูนย์ให้บริการและรับฟังความคิดเห็น
หรือข้อเสนอแนะเกี่ยวกับบริการทางการเงิน
ประกันภัย/ประกันชีวิต



มีการให้บริการหลังการขาย
ผ่านช่องทางต่าง ๆ อย่างเหมาะสม



มีการเผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร
และสร้างการมีปฏิสัมพันธ์ที่ดี
กับลูกค้า

โดยมีกิจกรรมสนับสนุนเพื่อช่วยขับเคลื่อนการดำเนินธุรกิจให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผลสูงสุด ดังนี้

1.

การจัดซื้อจัดหา (Procurement)



มีการจัดหาแหล่งเงินทุนและเงินกู้ยืมที่เหมาะสม
ตามสถานะตลาด โดยคำนึงถึงความเหมาะสม
ของอัตราส่วนหนี้สินรวมต่อส่วนของผู้ถือหุ้น
รวมถึงมีการออกแบบผลิตภัณฑ์ทางการเงินและ
ประกันที่ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า
สอดคล้องกับความเสี่ยง

2.

การพัฒนาเทคโนโลยี เพื่อสินค้าและบริการ (Technology Development)



โดยสม่ำเสมออย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้อง
กับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลง ให้บริการเข้าถึง
ลูกค้าทุกกลุ่ม โดยลูกค้าได้รับความสะดวก
ในการใช้บริการมากขึ้น

3.

การบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management)



มีการจัดอบรม พัฒนาศักยภาพของบุคลากร
ในด้านต่าง ๆ อย่างต่อเนื่อง

4.

การจัดการโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure)



มีการจัดการโครงสร้างพื้นฐานที่เหมาะสม
รองรับธุรกรรมทางการเงินที่มีความหลากหลายและ
ซับซ้อนมากยิ่งขึ้นในอนาคต

การวิเคราะห์ผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสียของกลุ่มธนาคารสามารถแบ่งออกได้เป็น 8 กลุ่ม ได้แก่ ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน คณะกรรมการ พนักงาน ลูกค้า คู่ค้า และเจ้าหนี้ คู่แข่ง สังคมและสิ่งแวดล้อม และหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล ทั้งนี้ กลุ่มธนาคารได้สื่อสารและสร้างการมีส่วนร่วม

เกี่ยวกับประเด็นที่มีความเกี่ยวข้องกับผู้มีส่วนได้เสียกลุ่มต่าง ๆ อย่างสม่ำเสมอ และได้นำข้อคิดเห็นจากผู้มีส่วนได้เสียมาใช้ประกอบการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนด้วย

ตารางแสดงรายละเอียดการสื่อสารกับผู้มีส่วนได้เสีย

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
ผู้ถือหุ้นและ นักลงทุน	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมผู้ถือหุ้น การเปิดเผยผลการดำเนินงานรายไตรมาส และรายงานประจำปี การประชุมนักวิเคราะห์ การติดต่อนักลงทุนสัมพันธ์ สอบถามข้อมูลทางเว็บไซต์ ช่องทางการร้องเรียนและแจ้งเบาะแส การเปิดเผยสารสนเทศ 	<ul style="list-style-type: none"> มีผลการดำเนินงานที่ดี มีการเติบโตอย่างยั่งยืนและมั่นคง มีการจ่ายปันผลอย่างสม่ำเสมอในอัตราที่ใกล้เคียงกับปีที่ผ่านมา มีการบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ มีการกำกับดูแลกิจการที่ดี มีการดำเนินกิจการอย่างโปร่งใส สอดคล้องกับกฎหมายและกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ได้รับข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วนทันเวลา 	<ul style="list-style-type: none"> เปิดเผยข้อมูลด้วยความโปร่งใส เป็นไปตามเกณฑ์ทางการกำหนด มีการดำเนินธุรกิจที่รัดกุม ที่งานมีความรู้ความสามารถ รอบคอบ ภายใต้การบริหารจัดการความเสี่ยงอย่างมีประสิทธิภาพ แสวงหาการลงทุนที่ให้ผลตอบแทนที่คุ้มค่าให้กับผู้ถือหุ้น เชิญชวนผู้ถือหุ้นเข้าร่วมประชุมสามัญประจำปี และเปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้น ชักถาม แสดงความคิดเห็น ผู้บริหารระดับสูงให้ข้อมูลกับนักลงทุน
คณะกรรมการ	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมคณะกรรมการเป็นประจำทุกเดือน การขอข้อมูลจากผู้บริหารโดยตรง การประชุมเฉพาะคณะกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 	<ul style="list-style-type: none"> ได้รับการพัฒนาความรู้อย่างต่อเนื่อง มีการรับมือและปรับตัวภายใต้ปัจจัยการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ เป็นอย่างดี ได้รับข้อมูลประกอบการประชุมก่อนการประชุมในเวลาที่เหมาะสม 	<ul style="list-style-type: none"> รวบรวมและนำเสนอหลักสูตรอบรมหรือสัมมนาที่เหมาะสม มีการส่งข้อมูลการประชุมให้คณะกรรมการในเวลาที่เหมาะสม

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
	<ul style="list-style-type: none"> • การให้ข้อมูลกรรมการผ่านช่องทางต่าง ๆ เช่น อีเมล / ระบบ Diligent Boards ได้แก่ เอกสารประกอบการประชุม / คู่มือกรรมการ ซึ่งเป็นกฎเกณฑ์ทางการที่กำกับดูแล ตลอดจนนโยบายภายในที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> • สามารถเข้าถึงข้อมูล ข่าวสารต่าง ๆ ได้ทันต่อเหตุการณ์ • มีอิสระในการแสดงความคิดเห็น • การดำเนินธุรกิจเป็นไปอย่างโปร่งใส ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคำนึงถึงผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย 	<ul style="list-style-type: none"> • รายงานข้อมูลข่าวสารของกลุ่มธนาคารให้รับทราบอย่างทั่วถึง • อำนวยความสะดวกในด้านต่าง ๆ อย่างครบถ้วน • จัดให้มีรายงานผลการดำเนินงานเป็นประจำ รวมถึงมีการจัดบันทึกและจัดทำรายงานการประชุมเป็นลายลักษณ์อักษร ที่แสดงความเห็นกรรมการอย่างครบถ้วน • มีการติดตามการดำเนินงานตามความเห็นกรรมการ
พนักงาน	<ul style="list-style-type: none"> • การประชุมพนักงานเพื่อสื่อสารนโยบายและข่าวสาร • การสำรวจความคิดเห็นพนักงาน • การประชุมเสริมสร้างความสัมพันธ์ในองค์กร • การประเมินผลการปฏิบัติงาน • การประชุมคณะกรรมการสวัสดิการ • การลงนามในแบบยืนยันการยอมรับปฏิบัติตามการไม่แสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อกลุ่มธนาคาร รวมถึงการจัดทำแบบประเมินตนเองด้านธรรมาภิบาล และการต่อต้านคอร์รัปชัน • การสื่อสารข้อมูลภายในผ่านระบบ Intranet 	<ul style="list-style-type: none"> • โอกาส และความก้าวหน้าในอาชีพการงาน • ค่าตอบแทน สวัสดิการที่เป็นธรรมอยู่ในระดับเหมาะสมกับผลการประเมินการปฏิบัติงาน และสอดคล้องกับสภาพเศรษฐกิจและสังคม • การเติบโตขององค์กร • พนักงานทุกคนมีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนองค์กร • การรับฟังความคิดเห็นของพนักงาน • การมีระบบงานที่สนับสนุนการทำงาน • อาชีวอนามัยในสถานที่ทำงาน และอุปกรณ์อำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน • เพิ่มพูนความรู้ ความสามารถของพนักงานผ่านการเปิดโอกาสให้พนักงานได้เข้าฝึกอบรม สัมมนา พัฒนาทักษะในด้านที่เกี่ยวข้อง 	<ul style="list-style-type: none"> • ส่งเสริมให้พนักงานเข้าฝึกอบรมเพื่อเพิ่มพูนความรู้ และสร้างโอกาสในการก้าวหน้าในอาชีพ • ปฏิบัติกับพนักงานอย่างเสมอภาคเท่าเทียมกัน • ทบทวนค่าตอบแทนให้สอดคล้องกับผลการดำเนินงานของบริษัทอย่างเป็นธรรม • ทบทวนแผนสืบทอดตำแหน่ง • จัดหาระบบงานเพื่อสนับสนุนการทำงานให้เหมาะสมและสอดคล้องกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป • จัดให้สถานที่ทำงานมีสภาพแวดล้อมที่เหมาะสม และมีอาชีวอนามัยที่ดี • เปิดเผยผลการดำเนินงานของบริษัทให้พนักงานรับทราบ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
ลูกค้า	<ul style="list-style-type: none"> • การส่งอีเมลแจ้งข้อมูลลูกค้า • การเข้าเยี่ยมชมเยี่ยลูกค้า • พนักงานมีการบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า • การมีสื่อประชาสัมพันธ์ให้ข้อมูลเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการ • การสำรวจความพึงพอใจของลูกค้า • ช่องทางร้องเรียนการใช้บริการ • การสื่อสารทางดิจิทัล • การให้บริการผ่านช่องทางสาขา 	<ul style="list-style-type: none"> • ผลิตภัณฑ์และบริการหลากหลาย ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า แต่ละกลุ่มอย่างเหมาะสม • ให้ข้อมูล และให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการอย่างครบถ้วน เหมาะสม และรวดเร็วทันต่อเหตุการณ์ • สินค้าและบริการมีราคาเหมาะสม และเป็นธรรม ได้รับผลตอบแทนที่คุ้มค่า • รักษาความลับของลูกค้า และมีความโปร่งใสในการดำเนินกิจการ • การให้บริการที่มีความสะดวกและรวดเร็ว • มีมาตรการบรรเทาผลกระทบจากโรคโควิด 19 	<ul style="list-style-type: none"> • ออกแบบผลิตภัณฑ์และบริการให้มีความหลากหลาย ตอบโจทย์ความต้องการของลูกค้า • Market Conduct • ฝึกอบรมพนักงานเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ • สำรวจความพึงพอใจของลูกค้าเป็นระยะ • มีกระบวนการรับเรื่องร้องเรียนและจัดการประเด็นต่าง ๆ ที่ลูกค้าร้องเรียนมาอย่างชัดเจนและเหมาะสม • ส่งเสริมให้พนักงานมีธรรมาภิบาลในการปฏิบัติงาน ยึดมั่นคุณธรรม จริยธรรม และจรรยาบรรณ • ประกาศนโยบายความปลอดภัยทางไซเบอร์ และนโยบายข้อมูลส่วนบุคคล • ใช้เทคโนโลยีที่มีประสิทธิภาพเพื่อความเร็ว ปลอดภัย และลดต้นทุน • จัดให้มีมาตรการบรรเทาผลกระทบจากโรคโควิด 19
คู่ค้าและเจ้าหน้าที่	<ul style="list-style-type: none"> • การแลกเปลี่ยนข้อมูลทางอีเมล • การประชุมหรือแลกเปลี่ยนความคิดเห็นอย่างสม่ำเสมอ • การทำสัญญาระหว่างกัน 	<p>คู่ค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> • มีธรรมาภิบาลในการดำเนินธุรกิจ • ทำการค้าอย่างเป็นธรรม • มีนโยบายและระเบียบวิธีการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจน <p>เจ้าหน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none"> • ชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยตามกำหนด • มีการปฏิบัติตามข้อสัญญาต่อกันอย่างเคร่งครัด • เปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส 	<p>คู่ค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> • การทบทวนและปรับปรุงนโยบายและกระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง • ประกาศนโยบายให้กำกับดูแลกิจการที่ดีให้รับทราบ • จัดให้มีระบบการจัดเก็บข้อมูลของคู่ค้าอย่างปลอดภัย <p>เจ้าหน้าที่</p> <ul style="list-style-type: none"> • กำหนดแผนบริหารจัดการสภาพคล่องทางการเงิน • ชำระคืนเงินต้นและดอกเบี้ยตามกำหนด • ให้ข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้อง ครบถ้วนตามรอบระยะเวลา หรือที่ตามร้องขอ

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
คู่แข่ง	<ul style="list-style-type: none"> การประชุมผ่านทางสมาคมของแต่ละธุรกิจ 	<ul style="list-style-type: none"> การเปิดเผยข้อมูลอย่างโปร่งใส มีการแข่งขันที่เป็นธรรม 	<ul style="list-style-type: none"> การกำหนดให้เป็นหนึ่งในหลักการในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มขนาด ดำเนินธุรกิจและแข่งขันด้วยความโปร่งใส เป็นธรรม ไม่ให้ร้ายหรือกลั่นแกล้งคู่แข่งทางการค้า มีการสร้างความร่วมมือต่อกันเพื่อพัฒนาอุตสาหกรรมในภาพรวมของภาคธุรกิจ
สังคมและสิ่งแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> การลงพื้นที่เพื่อรับฟังสภาพปัญหาความต้องการของชุมชน การประชุม ร่วมมือกับหน่วยงานทั้งภาครัฐ และเอกชน ที่ต้องการส่งเสริมความเป็นอยู่ที่ดีของสังคม 	<ul style="list-style-type: none"> มีการให้ความรู้ทางการเงินแก่ชุมชน มีการส่งเสริม สนับสนุนกิจกรรมเพื่อสังคมต่างๆ มีการพัฒนาแนวทางการดูแล รักษา สิ่งแวดล้อมทั้งภายในสำนักงาน และชุมชน มีส่วนร่วมในการช่วยบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่ได้รับผลกระทบจากโรคโควิด 19 	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินโครงการให้ความรู้ทางการเงินแก่เยาวชน สร้างความตื่นตัว และตระหนักถึงปัญหาด้านสิ่งแวดล้อมที่เกิดขึ้นในชุมชน รวมถึงช่วยดำเนินการแก้ไข สนับสนุนงบประมาณ และดำเนินกิจกรรมเพื่อสังคมต่าง ๆ มีการจัดตั้งมูลนิธิธรรมาภิบาลเพื่อสังคมไทยขึ้น เพื่อเป็นกลไกสำคัญในการขับเคลื่อนการดำเนินกิจกรรมทางสังคม สนับสนุนโครงการป้องกันและช่วยเหลือสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19 มีส่วนร่วมในการลดและควบคุมการใช้พลังงานอันมีผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม
หน่วยงานทางการที่กำกับดูแล	<ul style="list-style-type: none"> การเปิดเผยข้อมูลและรายงานตามเกณฑ์ทางการที่กำหนด การหาหรือแนวทางการกำกับดูแลหรือกฎเกณฑ์ที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการขออนุญาตในเรื่องต่าง ๆ 	<ul style="list-style-type: none"> พนักงานมีความรู้ความเข้าใจกฎเกณฑ์ทางการ และดำเนินการให้บริษัทฯ มีการปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับของทางการที่เกี่ยวข้องอย่างครบถ้วน ถูกต้อง 	<ul style="list-style-type: none"> มีการปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับของทางการ ครบถ้วน ถูกต้อง เปิดเผยข้อมูลให้หน่วยงานทางการตามรอบระยะเวลาที่กำหนด

ผู้มีส่วนได้เสีย	ช่องทางการมีส่วนร่วม	ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสีย	แนวทางการตอบสนอง
	<ul style="list-style-type: none"> • การแสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับร่างกฎเกณฑ์ทางการที่จะมีการเปลี่ยนแปลงใหม่ • การเข้าร่วมอบรม สัมมนา เพื่อให้เกิดความเข้าใจและมีความชัดเจนในเกณฑ์ทางการหรือแนวทางที่ต้องปฏิบัติ 	<ul style="list-style-type: none"> • บริษัทสนับสนุนและให้ความสำคัญในเรื่องการกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน • มีการเปิดเผยข้อมูลที่ชัดเจนสามารถตรวจสอบได้ • การให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล 	<ul style="list-style-type: none"> • พนักงานปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและจรรยาบรรณธุรกิจ และนโยบายการต่อต้านการคอร์รัปชัน • ให้ความร่วมมือและสนับสนุนการทำงานของหน่วยงานทางการที่กำกับดูแล • เข้าร่วมกิจกรรม การอบรม หรือสัมมนา ที่หน่วยงานทางการที่กำกับดูแลจัดขึ้น

การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

บริษัทฯ ได้ทำการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนเพื่อระบุและจัดลำดับความสำคัญของประเด็นที่มีความสำคัญต่อกลุ่มชนชาติและผู้มีส่วนได้เสีย โดยมีกระบวนการประเมินประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน 4 ขั้นตอน ได้แก่

1. การระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ดำเนินการระบุและพิจารณาประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนต่าง ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อกลุ่มชนชาติ

2. การจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ดำเนินการประเมินและวิเคราะห์ข้อมูลที่ได้รับจากการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียผ่านช่องทางต่าง ๆ เพื่อนำมาจัดลำดับประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

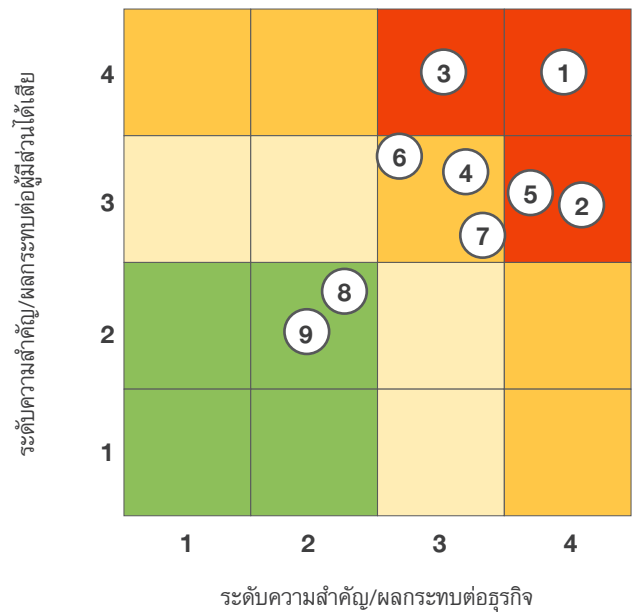
3. การตรวจสอบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ดำเนินการสื่อสารให้ทุกธุรกิจในกลุ่มชนชาติได้รับทราบเพื่อตรวจสอบประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน รวมถึงนำเสนอคณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล เพื่อพิจารณาอนุมัติประเด็นสำคัญ และรายงานต่อคณะกรรมการบริษัท เพื่อรับทราบ

4. การทบทวนประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืน

ดำเนินการพิจารณาทบทวนประเด็นสำคัญผ่านการมีส่วนร่วมของผู้มีส่วนได้เสียอย่างสม่ำเสมอ เพื่อพัฒนาการดำเนินการด้านความยั่งยืนให้มีประสิทธิภาพและประสิทธิผลมากยิ่งขึ้น

ประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนปี 2564



โดยในปี 2564 กลุ่มชนชาติสามารถระบุประเด็นสำคัญด้านความยั่งยืนได้รวม 9 ประเด็น

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี
2. การบริหารความเสี่ยง
3. ผลตอบแทนผู้ถือหุ้นและผลการดำเนินงาน
4. การส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงิน
5. ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล
6. การเคารพสิทธิมนุษยชนและความหลากหลาย
7. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม
8. ความรับผิดชอบต่อสังคม
9. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสິงแวดล้อม

ลำดับประเด็นสำคัญ	ตัวชี้วัด	ขอบเขตภายใน	ขอบเขตภายนอก
การกำกับดูแลกิจการที่ดี	<ul style="list-style-type: none"> การร้องเรียนการไม่ปฏิบัติตามการกำกับดูแลกิจการที่ดี ประเด็นเรื่องการทุจริตคอร์รัปชัน 	ทุกหน่วยงาน	ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ลูกค้า หน่วยงานทางการที่กำกับดูแล
การบริหารความเสี่ยง	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินธุรกิจให้อยู่ภายใต้เพดานความเสี่ยงที่กำหนด 	ทุกหน่วยงาน	ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ลูกค้า คู่ค้าและเจ้าหนี้ หน่วยงานทางการที่กำกับดูแล
ผลตอบแทนผู้ถือหุ้นและผลการดำเนินงาน	<ul style="list-style-type: none"> จ่ายปันผลเป็นไปตามนโยบาย ผลการดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย 	ทุกหน่วยงาน	ถือหุ้นและนักลงทุน ลูกค้า คู่ค้าและเจ้าหนี้
การส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงิน	<ul style="list-style-type: none"> มีการออกแบบ คิดค้นนวัตกรรมใหม่ ๆ อยู่เสมอ สอดรับกับเทคโนโลยีที่เปลี่ยนแปลงไป 	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า คู่ค้าและเจ้าหนี้
ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีข้อร้องเรียนการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ปฏิบัติตามนโยบาย 	ทุกหน่วยงาน	ผู้ถือหุ้นและนักลงทุน ลูกค้า คู่ค้าและเจ้าหนี้
การเคารพสิทธิมนุษยชนและความหลากหลาย	<ul style="list-style-type: none"> ไม่มีประเด็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน เช่น การใช้แรงงานเด็ก การใช้แรงงานบังคับ 	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า คู่ค้า
การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม	<ul style="list-style-type: none"> ไม่เอื้อประโยชน์หรือลิดรอนสิทธิของพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม 	ทุกหน่วยงาน	ลูกค้า
ความรับผิดชอบต่อสังคม	<ul style="list-style-type: none"> ดำเนินโครงการที่ส่งเสริมความรับผิดชอบต่อสังคม 	ทุกหน่วยงาน	สังคมและสิ่งแวดล้อม
การส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสังแวดล้อม	<ul style="list-style-type: none"> มีการปฏิบัติตามมาตรฐานด้านสิ่งแวดล้อมต่าง ๆ ส่งเสริมและสนับสนุนธุรกิจที่มีส่วนร่วมต่อการรักษาสังแวดล้อม 	ทุกหน่วยงาน	คู่ค้า สังคมและสิ่งแวดล้อม

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน มิติด้านเศรษฐกิจ

1. การกำกับดูแลกิจการที่ดี

การกำกับดูแลกิจการที่ดีตามมาตรฐานสากล จะเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันของกิจการ และทำให้บริษัทในกลุ่มธนาชาติเป็นที่ยอมรับมากขึ้นจากทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ซึ่งเป็นปัจจัยสำคัญประการหนึ่งในการบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ และเพิ่มมูลค่าทางเศรษฐกิจให้แก่บริษัทในกลุ่มธนาชาติ รวมถึงสร้างความเชื่อมั่นให้แก่ผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย อีกทั้งยังสะท้อนถึงภาพลักษณ์ที่ดีของบริษัทในกลุ่มธนาชาติ ให้เป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล

คณะกรรมการบริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและคู่มือจรรยาบรรณ เป็นลายลักษณ์อักษร และถือเป็นการรอบในการปฏิบัติงานสำหรับบุคลากร พร้อมทั้งกำหนดให้บริษัท

ในกลุ่มธนาชานำแนวทางดังกล่าวไปประยุกต์ใช้ให้เหมาะสมและเพียงพอกับลักษณะของธุรกิจ โดยยึดมั่นในคุณธรรม ความซื่อสัตย์สุจริต และการปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมายต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะมีการทบทวนนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดีและคู่มือจรรยาบรรณเป็นประจำอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยคณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่กำกับ ดูแล และติดตามให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปตามกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ข้อบังคับ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี รวมถึงควบคุมและดูแลให้กลุ่มธนาชาติ มีกรอบการกำกับดูแลความเสี่ยงที่ดี มีกระบวนการตรวจสอบ ระบบการควบคุมภายใน การบริหารความเสี่ยง และการกำกับดูแลการบริหารงานที่เพียงพอ และเหมาะสมกับสถานการณ์ธุรกิจในปัจจุบันและอนาคต เพื่อให้การดำเนินงานของกลุ่มธนาชาติ บรรลุตามนโยบาย เป้าหมาย และแผนธุรกิจที่วางไว้ ตลอดจนตอบโจทย์ความคาดหวังของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย

โครงสร้างการกำกับดูแลกิจการ



ในปี 2564 บริษัทฯ มีกรรมการจำนวน 9 คน ประกอบด้วยกรรมการที่เป็นผู้บริหาร 3 คน และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 6 คน (เป็นกรรมการอิสระ 4 คน) โดยเป็นกรรมการที่เป็นผู้หญิง 3 คน ซึ่งกรรมการบริษัทฯ แต่ละท่าน ต่างมีความรู้ ความสามารถที่หลากหลาย ทั้งความรู้ความสามารถในธุรกิจที่บริษัทฯ ดำเนินการอยู่ และที่เกี่ยวข้อง ทำให้การปฏิบัติหน้าที่ของคณะกรรมการบริษัทฯ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งนี้ ประธานกรรมการไม่เป็นบุคคลเดียวกันกับกรรมการผู้จัดการใหญ่ เพื่อเป็นการแบ่งแยกหน้าที่อย่างชัดเจน ในการกำหนดนโยบายการกำกับดูแลและการบริหารงานประจำ โดยในปี 2564 คณะกรรมการบริษัทฯ ได้มีการประชุมทั้งสิ้นรวม 13 ครั้ง

คณะกรรมการบริษัทฯ มีหน้าที่กำกับ ดูแล และติดตามให้การดำเนินธุรกิจของบริษัทฯ เป็นไปตามกลยุทธ์ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย ข้อบังคับ มติที่ประชุมผู้ถือหุ้น และหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดี กำหนดและทบทวนโครงสร้างคณะกรรมการบริษัทฯ ทั้งในเรื่องขนาด องค์ประกอบ สัดส่วนกรรมการอิสระที่เหมาะสม และดูแลให้คณะกรรมการประกอบด้วยกรรมการที่มีคุณสมบัติหลากหลาย ทั้ง

ในด้านทักษะประสบการณ์ ความสามารถ และคุณลักษณะเฉพาะด้าน ตลอดจนเพศและอายุ ที่จำเป็นต่อการบรรลุวัตถุประสงค์และเป้าหมายหลักขององค์กร ตลอดจนมีหน้าที่กำกับดูแลให้การสรรหา และคัดเลือกกรรมการและผู้บริหารระดับสูง มีกระบวนการที่โปร่งใส และชัดเจน เพื่อให้มีคุณสมบัติสอดคล้องกับองค์ประกอบที่กำหนดไว้ และมั่นใจได้ว่าองค์ประกอบและการดำเนินงานของคณะกรรมการบริษัทฯ เอื้อต่อการใช้ดุลพินิจในการตัดสินใจอย่างมีอิสระ ในการนี้ บริษัทฯ ยังได้เปิดโอกาสให้ผู้ถือหุ้นเสนอชื่อบุคคลเพื่อรับการพิจารณา เลือกตั้งเป็นกรรมการในการประชุมผู้ถือหุ้นสามัญประจำปีอีกด้วย ทั้งนี้ เพื่อดำเนินการให้การกำกับดูแลกิจการบรรลุวัตถุประสงค์ คณะกรรมการได้แต่งตั้งคณะกรรมการชุดย่อยรวม 4 คณะ ได้แก่ คณะกรรมการตรวจสอบ คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง และคณะกรรมการบริหาร โดยมีรายละเอียดดังนี้

1. คณะกรรมการตรวจสอบ

จัดตั้งคณะกรรมการตรวจสอบจำนวน 3 คน โดยทุกคนเป็นกรรมการอิสระ มีหน้าที่ในการสอบทานรายงาน

ทางการเงิน กำกับ ดูแลให้บริษัทฯ มีระบบการควบคุมภายใน และการตรวจสอบภายในที่มีประสิทธิภาพ รวมถึงการปฏิบัติงานของบริษัทฯ ให้เป็นไปตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ของทางการ โดยในรอบปี 2564 คณะกรรมการตรวจสอบ ได้จัดให้มีการประชุมร่วมกับฝ่ายจัดการ ผู้บริหารระดับสูง จากกลุ่มงานที่เกี่ยวข้อง และผู้สอบบัญชีตามกำหนดวาระรวม 13 ครั้ง

2. คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล
คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล ประกอบด้วยกรรมการจำนวน 3 คน ซึ่งเป็นกรรมการอิสระ 2 คน และกรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 1 คน มีหน้าที่หลัก ดังนี้

- สรรหาและคัดเลือกบุคคล เสนอรับแต่งตั้งเป็น กรรมการบริษัทฯ กรรมการในคณะกรรมการชุดย่อยต่าง ๆ กรรมการผู้จัดการใหญ่ และผู้บริหารในตำแหน่ง ตั้งแต่ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการขึ้นไป รวมทั้งดูแลให้ คณะกรรมการมีจำนวนและโครงสร้าง ตลอดจนคุณสมบัติ ความรู้ความชำนาญที่เหมาะสม ในการ กำกับดูแลกิจการของบริษัทฯ และสอดคล้องกับ กลยุทธ์องค์กร
- กำหนดค่าตอบแทน และการทบทวนอัตราค่าตอบแทน ที่จ่ายแก่กรรมการบริษัทฯ กรรมการในคณะกรรมการ ชุดย่อยต่าง ๆ และกรรมการผู้จัดการใหญ่ ให้อยู่ ในระดับที่เหมาะสม
- ดำเนินการด้านบรรษัทภิบาล ทบทวน เสนอ และ ติดตามการดำเนินการตามนโยบายการกำกับดูแล กิจการที่ดี ตามจรรยาบรรณ ภาวะเยียบ และแนวปฏิบัติ พิจารณาผลการประเมินการกำกับดูแลกิจการของ บริษัทฯ รวมถึงติดตามความเพียงพอของหลักการ เปิดเผยข้อมูลของบริษัทฯ ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการ กำกับดูแลกิจการและการพัฒนาความยั่งยืน โดยในปี 2564 คณะกรรมการสรรหา กำหนดค่าตอบแทน และบรรษัทภิบาล ได้มีการประชุมทั้งสิ้นรวม 4 ครั้ง

3. คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง

คณะกรรมการกำกับความเสี่ยงมีกรรมการจำนวน 5 คน ประกอบด้วยกรรมการอิสระ 2 คน กรรมการที่ไม่เป็นผู้บริหาร 1 คน กรรมการที่เป็นผู้บริหาร 1 คน และผู้บริหาร ที่ดูแลทางด้านการบริหารความเสี่ยง 1 คน โดยมีประธาน เป็นกรรมการอิสระ มีหน้าที่ในการเสนอแนะนโยบายการ

บริหารความเสี่ยงของบริษัทฯ วางกลยุทธ์ในการบริหาร ความเสี่ยงให้สอดคล้องกับนโยบายการบริหารความ เสี่ยงของบริษัทฯ ทบทวน สอบทานความเพียงพอของ นโยบายและประสิทธิผลของกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยง โดยรวม โดยในปี 2564 คณะกรรมการกำกับความเสี่ยง ได้มีการประชุมทั้งสิ้นรวม 12 ครั้ง

4. คณะกรรมการบริหาร

คณะกรรมการบริหารประกอบด้วย กรรมการบริหาร จำนวน 3 คน มีหน้าที่ในการบริหารจัดการงานให้เป็น ไปตามนโยบาย เป้าหมาย งบประมาณ และแผนงานที่ คณะกรรมการบริษัทฯ อนุมัติ ภายใต้การบริหารจัดการ ความเสี่ยงด้านต่าง ๆ อย่างเหมาะสม โดยในปี 2564 คณะกรรมการบริหาร ได้มีการประชุมทั้งสิ้นรวม 12 ครั้ง โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หัวข้อ 2.6 นโยบาย การกำกับดูแลกิจการที่ดี และคู่มือจรรยาบรรณ

การต่อต้านการทุจริตและการคอร์รัปชัน

ในการกำกับดูแลกิจการที่ดีนั้น กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญ กับการต่อต้านการทุจริตคอร์รัปชัน และยึดถือเป็นหลักการสำคัญ ในการดำเนินธุรกิจที่จะไม่สนับสนุนกิจการ กลุ่มบุคคล หรือบุคคล ที่มีส่วนร่วมกับการแสวงหาผลประโยชน์ไม่พึงได้รับ ไม่ว่าทางตรง หรือทางอ้อมจากการใช้อำนาจหน้าที่โดยมิชอบ และพร้อมที่จะ ร่วมมือ และสนับสนุนภาครัฐ และภาคเอกชนในการต่อต้านการ คอร์รัปชันในทุกรูปแบบ กลุ่มธนาคารจึงได้ร่วมมือกับทั้งภาครัฐ และภาคเอกชนภายใต้โครงการ CAC ด้วยการแสดงเจตนาสมัคร และเข้าร่วมเป็นสมาชิกในโครงการ CAC ตั้งแตปี 2557 และ ในไตรมาสที่ 3 ของปี 2563 บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคาร ได้ผ่านการรับรองการต่ออายุสมาชิก ครั้งที่ 2 โดยกลุ่มธนาคาร ได้กำหนด “นโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน” มาตรการ ขั้นตอน และกระบวนการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานทุกคน ในกลุ่มธนาคารยึดถือปฏิบัติ

ในปี 2564 บริษัทฯ ได้จัดทำหนังสือแจ้งคู่ค้า ตัวแทนทางธุรกิจ ในการต่อต้านการคอร์รัปชันด้วยการงดการให้ และรับของขวัญ ของกำนัล เพื่อแจ้งให้ผู้มีส่วนได้เสียรับทราบถึงแนวปฏิบัติของ บริษัทฯ และขอความร่วมมือในการช่วยกันส่งเสริมสนับสนุนการ ต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยจัดส่งในรูปแบบของจดหมาย จดหมาย อิเล็กทรอนิกส์ ให้คู่ค้า ตัวแทนทางธุรกิจ ทั้งได้เปิดเผยผ่านเว็บไซต์ ของบริษัทฯ ในช่วงเดือนธันวาคม 2564 - 31 มกราคม 2565 บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคารยังได้มีการประกาศให้สาธารณชน รับทราบเรื่อง การงดให้และงดรับของขวัญและของกำนัลต่าง ๆ

(No Gift Policy) เพื่อไม่ก่อให้เกิดการโน้มน้าวหรือจูงใจอย่างไม่เป็นธรรมต่อการประกอบธุรกิจและไม่ให้เกิดความขัดแย้งทางผลประโยชน์ โดยโครงการ CAC ได้มอบตราสัญลักษณ์ No Gift Policy ที่ออกแบบเฉพาะสำหรับบริษัทที่ผ่านการรับรองจากโครงการ CAC ให้กับบริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคาร โดย บริษัทฯ และบริษัทในกลุ่มธนาคารได้เผยแพร่ตราสัญลักษณ์ดังกล่าวผ่านระบบอินเทอร์เน็ตและเว็บไซต์ของแต่ละบริษัทแล้ว

ผู้บริหารและพนักงานทุกคนในทุกระดับของบริษัทฯ ลงนามในแบบยืนยันการยอมรับปฏิบัติตามการไม่แสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ขัดแย้งทางผลประโยชน์ต่อกลุ่มธนาคาร ซึ่งเป็นการยอมรับปฏิบัติตามนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี คู่มือจรรยาบรรณนโยบายต่อต้านการคอร์รัปชัน นโยบายการเปิดเผยสารสนเทศ และการใช้ข้อมูลภายใน มาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน สารจากกรรมการผู้จัดการใหญ่ เรื่องการต่อต้านการคอร์รัปชัน ระเบียบการแจ้งเบาะแส การร้องเรียนเกี่ยวกับการทุจริตและการคอร์รัปชัน ระเบียบการให้ รับ ของขวัญ ของกำนัล การเลี้ยงรับรอง หรือผลประโยชน์ รวมทั้งระเบียบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง และไม่กระทำการใดที่เป็นการแสวงหาผลประโยชน์ทางธุรกิจที่ขัดแย้งทางผลประโยชน์ (Conflict of Interest) ต่อกลุ่มธนาคาร ทั้งนี้ มีการจัดทำแบบประเมินตนเองสำหรับพนักงานทุกคนในบริษัทฯ เพื่อเป็นการทบทวนทดสอบ และวัดระดับความรู้ ความเข้าใจในการปฏิบัติตามหลักเกณฑ์

การกำกับดูแลกิจการที่ดี และการต่อต้านการคอร์รัปชัน และประสานงานให้แต่ละบริษัทในกลุ่มธนาคาร มีการดำเนินการเช่นเดียวกันเป็นประจำทุกปี

การรับเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส

สำหรับการร้องเรียนเรื่องเกี่ยวกับการทุจริตหรือการคอร์รัปชัน กลุ่มธนาคารได้เปิดช่องทางการร้องเรียนเป็นการเฉพาะผ่านเว็บไซต์ของแต่ละบริษัทในกลุ่มธนาคาร โดยสามารถแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านทางจดหมายหรืออีเมล หรือแจ้งโดยวาจาทางโทรศัพท์ ทั้งนี้ บริษัทฯ ได้เปิดช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ www.thanachart.co.th หัวข้อ แจ้งเบาะแสการทุจริตคอร์รัปชัน หรือที่อีเมล Anticorruption@thanachart.co.th ซึ่งมีสายงานตรวจสอบภายในเป็นผู้พิจารณาและรับผิดชอบ โดยบริษัทฯ มีนโยบายและมาตรการคุ้มครองผู้ร้องเรียน ดังที่กล่าวไว้ในเรื่องการเปิดเผยเกี่ยวกับการป้องกันการมีส่วนเกี่ยวข้องกับการคอร์รัปชัน ซึ่งจะมีการรายงานต่อคณะกรรมการตรวจสอบ และคณะกรรมการบริษัทฯ ตามลำดับ ทั้งนี้ บริษัทฯ มีการกำหนดแนวทางการคุ้มครองผู้มีส่วนได้เสียในการร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแสเกี่ยวกับการทุจริต และการคอร์รัปชันไว้อย่างชัดเจน โดยจะมีแผนงานติดตามจำนวนเรื่องร้องเรียนเป็นประจำทุกปี

นอกจากช่องทางการร้องเรียนผ่านเว็บไซต์ และอีเมลข้างต้น สามารถส่งเรื่องร้องเรียนมาที่
 ผู้บริหารสายงานตรวจสอบ
 ที่อยู่ 444 อาคาร เอ็มบีเค ทาวเวอร์ ชั้น 17
 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน
 กรุงเทพมหานคร 10330

	2562	2563	2564
จำนวนบริษัทในกลุ่มทั้งหมด*	19	17	18
จำนวนบริษัทในกลุ่มที่เป็นสมาชิก CAC*	14	11	11
จำนวนเรื่องการร้องเรียนการทุจริตคอร์รัปชัน	n.a.	n.a.	37

* บริษัทอื่น ๆ ที่ไม่ได้เข้าร่วมการเป็นสมาชิกในโครงการ CAC เป็นบริษัทในกลุ่มที่ดำเนินธุรกิจและกำกับดูแลการปฏิบัติงานโดยหน่วยงานของบริษัทฯ

โดยสามารถศึกษารายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่หัวข้อ 2.6 นโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี และคู่มือจรรยาบรรณ

2. การบริหารความเสี่ยง

การบริหารความเสี่ยงที่มีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป จะช่วยให้กลุ่มชนชาติรับมือกับความเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นอย่างเหมาะสมและทันทั่วทั้งที่ อันจะนำไปสู่ความเชื่อมั่นของผู้มีส่วนได้เสียทุกฝ่าย ส่งผลให้กลุ่มชนชาติสามารถเติบโตได้อย่างมั่นคงและยั่งยืน

บริษัทฯ จึงได้กำหนดนโยบายและแนวทางการบริหารความเสี่ยงอย่างชัดเจนเป็นลายลักษณ์อักษร ซึ่งได้กำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้พนักงานได้ถือปฏิบัติตาม และยังได้กำหนดกระบวนการบริหารความเสี่ยงที่ถือเป็นแนวทางปฏิบัติ 4 ขั้นตอน ได้แก่ 1) การระบุถึงลักษณะของความเสี่ยงและปัจจัยความเสี่ยง 2) การพัฒนาเครื่องมือและแบบจำลอง (Model) ที่เหมาะสมสำหรับวัดค่าความเสี่ยง และการประเมินความเสี่ยง 3) การควบคุมความเสี่ยงให้อยู่ในระดับที่ยอมรับได้ และ 4) การติดตามสถานะความเสี่ยงเพื่อจัดการความเสี่ยงให้ทันต่อสถานการณ์ที่อาจเกิดขึ้น

โดยบริษัทฯ ได้จัดให้มีคณะกรรมการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องที่กำหนดบทบาทหน้าที่และความรับผิดชอบอย่างชัดเจนในการบริหารและดูแลความเสี่ยงที่ครอบคลุมความเสี่ยงในทุกด้าน สามารถดูรายละเอียดได้ที่ส่วนที่ 1.2 การบริหารจัดการความเสี่ยง

สำหรับความเสี่ยงจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 กลุ่มชนชาติ ตระหนักถึงความเสียหายและผลกระทบอันเกิดขึ้นจากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยให้ความสำคัญทั้งความปลอดภัยของพนักงานทุกบริษัทในกลุ่มชนชาติ รวมถึงสถานะเศรษฐกิจ ความผันผวนทางการเงินการธนาคาร การให้บริการกับลูกค้าและคู่ค้าต่าง ๆ หรือผู้มีส่วนได้เสียอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจในทุกแง่มุม โดยสรุปภาพรวมการบริหารจัดการความเสี่ยงและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ได้ดังนี้

1) มาตรการดูแลรักษาความปลอดภัยของพนักงาน

- 1.1) บริษัทในกลุ่มชนชาติ มีการกำหนดมาตรการของหน่วยงานในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบ และติดตาม โดยปรับการทำงานเป็นรูปแบบ Hybrid Working กล่าวคือ มีการจัดสรรการทำงานสลับกับการ Work from Home ตามช่วงเวลาที่เหมาะสม ตามแต่ละหน้าที่ความรับผิดชอบของพนักงาน เพื่อลดความหนาแน่นในสถานที่ทำงาน โดยพิจารณาจากความจำเป็นของงาน ซึ่งจะต้องไม่กระทบต่อลูกค้าและบริษัทฯ
- 1.2) มีการส่งเสริม สนับสนุน และจัดหา ให้พนักงานได้รับวัคซีนป้องกันโรคโควิด 19 อย่างรวดเร็ว

- 1.3) จัดทำมาตรการควบคุมอย่างเคร่งครัด เช่น จัดประชุมผ่าน MS Teams หรือระบบการประชุมทางโทรศัพท์ (Teleconference) เท่านั้น งดจัดประชุมแบบ Face-to-face และหากพนักงานมีความจำเป็นต้องเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ในบริษัท จะต้องดำเนินการตรวจวัดอุณหภูมิก่อนเข้าอาคาร สวมหน้ากากอนามัย ฯลฯ อย่างเคร่งครัด

2) มาตรการจัดการความเสี่ยงในพื้นที่สำนักงาน

- 2.1) มีการจัดตั้งจุดคัดกรองอุณหภูมิก่อนเข้าอาคารสำนักงานและการจัดจุดบริการแอลกอฮอล์กระจายอยู่ในตำแหน่งที่เหมาะสมโดยรอบสำนักงาน รวมถึงให้มีการรอบโอโซนฆ่าเชื้อโรคเป็นระยะทั่วทุกบริเวณของพื้นที่ทำงาน
- 2.2) จัดให้มีการควบคุมการเข้าออกของบุคคลภายนอกที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่หรือติดต่อกับสำนักงาน โดยจะต้องดำเนินการคัดกรองตรวจวัดอุณหภูมิ และสวมใส่หน้ากากอนามัยอย่างเคร่งครัด

3) มาตรการจัดการความเสี่ยงทางธุรกิจต่าง ๆ

- 3.1) ในธุรกิจการให้สินเชื่อ บริษัทมีความระมัดระวังพิจารณาความสามารถในการชำระหนี้ของลูกค้าอย่างรัดกุมรอบคอบตามภาวะเศรษฐกิจที่ยังคงมีความไม่แน่นอน โดยได้ประเมินสถานการณ์และผลกระทบทางเศรษฐกิจอย่างใกล้ชิดและต่อเนื่อง เพื่อใช้เป็นปัจจัยหนึ่งในการพิจารณาให้สินเชื่อแก่ลูกค้า
- 3.2) มีการให้ความช่วยเหลือลูกหนี้ที่ได้รับผลกระทบทางเศรษฐกิจจากการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยการพักชำระหนี้ การขยายระยะเวลาผ่อนชำระ และการรีไฟแนนซ์ ตามความจำเป็นและความเหมาะสมของลูกค้าแต่ละราย เพื่อช่วยเหลือและป้องกันลูกหนี้กลุ่มดังกล่าวไม่ให้กลายเป็นลูกหนี้ด้อยคุณภาพในอนาคต
- 3.3) ผู้บริหารระดับสูงของทุกบริษัทในกลุ่มชนชาติได้มีการประชุมหรือกันอย่างสม่ำเสมอเพื่อประเมินและทบทวนแผนงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับสถานการณ์ที่เปลี่ยนแปลงไป และรายงานความคืบหน้าต่อคณะกรรมการบริษัท และคณะกรรมการชุดย่อยอย่างต่อเนื่อง

3. ผลตอบแทนผู้ถือหุ้นและผลการดำเนินงาน

บริษัทฯ ดำเนินธุรกิจลงทุนและเป็นบริษัทแม่ (Holding Company) ของกลุ่มธนาคาร ที่ดำเนินธุรกิจทางการเงินที่หลากหลาย ประกอบด้วยธุรกิจเช่าซื้อและลีสซิ่ง ธุรกิจประกันภัย/ประกันชีวิต ธุรกิจหลักทรัพย์ ธุรกิจบริหารสินทรัพย์ด้วยคุณภาพ ธุรกิจการให้สินเชื่อที่มีหลักประกัน และธุรกิจการลงทุน อีกทั้งบริษัทฯ ยังถือหุ้นธนาคารทหารไทยธนชาต และ บมจ. เอ็มบีเค ในสัดส่วนที่มีส่วนร่วมในการดำเนินธุรกิจ ด้วยเล็งเห็นถึงความสำคัญของผู้ถือหุ้นที่มีต่อบริษัทฯ บริษัทฯ จึงได้มีการจ่ายเงินปันผลเพื่อเป็นผลตอบแทนให้กับผู้ถือหุ้นมาอย่างต่อเนื่องตั้งแต่ปี 2545 โดยบริษัทฯ มีนโยบายการจ่ายเงินปันผลด้วยการพิจารณาถึงผลประกอบการและผลตอบแทนของผู้ถือหุ้นในระยะยาว จึงเห็นได้ว่า บริษัทฯ มีการรักษาระดับการจ่ายเงินปันผลในอัตราที่เพิ่มขึ้นมาอย่างสม่ำเสมอ แต่อย่างไรก็ตาม ในปี 2564 ธุรกิจต่าง ๆ ยังคงได้รับผลกระทบจากการระบาดของโรคโควิด 19 โดยเฉพาะอย่างยิ่งธุรกิจ

ธนาคารพาณิชย์ และธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับการท่องเที่ยว ซึ่งบริษัทฯ มีเงินลงทุนหลักอยู่ในธุรกิจดังกล่าว จึงหลีกเลี่ยงไม่ได้ที่จะได้รับผลกระทบตามมา อีกทั้งในปี 2563 บริษัทฯ มีกำไรจากการขายเงินลงทุนใน บจ. อายโนะโมะโตะ ซึ่งเป็นกำไรที่เกิดขึ้นครั้งเดียว ส่งผลให้ผลการดำเนินงานของกลุ่มธนาคารในปี 2564 ปรับตัวลดลงจากปีก่อน แต่อย่างไรก็ตาม ธุรกิจอื่น ๆ ที่บริษัทฯ ลงทุนยังมีผลการดำเนินงานเป็นที่น่าพอใจ ซึ่งเป็นผลสำเร็จของการดำเนินกลยุทธ์การบริหารความเสี่ยงที่สอดคล้องไปตามกลยุทธ์การเติบโตของบริษัทฯ โดยเสริมสร้างความเข้มแข็งด้านฐานะการเงินให้กับบริษัทย่อยต่าง ๆ และสนับสนุนการดำเนินธุรกิจของทุกบริษัท ย่อยให้มีฐานะการเงินที่มั่นคง รวมทั้งจะมีการพิจารณาเพิ่มการลงทุนใหม่ ๆ และการประกอบธุรกิจที่มีความเชี่ยวชาญในเชิงรุกมากยิ่งขึ้น ตลอดจนขยายเครือข่ายธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม เพื่อสร้างผลตอบแทนที่เหมาะสมให้กับท่านผู้ถือหุ้นในระยะยาว โดยมีรายละเอียดการจ่ายเงินปันผลตามตาราง

ตารางแสดงรายละเอียดการจ่ายเงินปันผล

ผลการดำเนินงาน	ปี 2560	ปี 2561	ปี 2562	ปี 2563	ปี 2564
กำไรสุทธิส่วนที่เป็นของบริษัทฯ (งบการเงินรวม) (ล้านบาท)	7,001	7,839	10,807	6,669	5,287
กำไรต่อหุ้น (งบการเงินรวม) (บาท)	6.01	6.74	9.43	6.26	5.04
อัตราเงินปันผลต่อหุ้น (บาท) สำหรับผลการดำเนินงานของปี	2.20	2.60	7.00	3.00	3.00
อัตราการจ่ายเงินปันผลต่อกำไรสุทธิ (งบการเงินรวม) (ร้อยละ)	37	38	73	47	60

- หมายเหตุ** 1) ในปี 2562 บริษัทฯ มีกำไรจากการขายธนาคารธนชาต ให้กับธนาคารทหารไทย เพื่อให้เกิดการควบรวมกันระหว่าง 2 ธนาคาร และ บริษัทฯ มีการจ่ายเงินปันผลพิเศษในอัตรา 4.00 บาทต่อหุ้น และจ่ายปันผลจากผลการดำเนินงานปกติในอัตรา 3.00 บาทต่อหุ้น
- 2) คณะกรรมการบริษัทฯ มีมติให้เสนอที่ประชุมผู้ถือหุ้นพิจารณาอนุมัติการจ่ายเงินปันผลในอัตรา 3.00 บาทต่อหุ้น โดยบริษัทฯ ได้จ่ายเงินปันผลระหว่างกาล ประจำปี 2564 ในอัตรา 1.20 บาทต่อหุ้น ไปแล้วเมื่อวันที่ 28 กันยายน 2564

4. การส่งเสริมนวัตกรรมทางการเงิน

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญและสนับสนุนการสร้างนวัตกรรมที่ก่อให้เกิดมูลค่าแก่ธุรกิจควบคู่ไปกับการสร้างคุณประโยชน์ต่อลูกค้าหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง และมีความรับผิดชอบต่อสังคม ดังนี้

1. ให้ความสำคัญกับการสร้างวัฒนธรรมองค์กรที่ส่งเสริมให้เกิดนวัตกรรมและดูแลให้ฝ่ายจัดการนำไปเป็นส่วนหนึ่งในการทบทวนกลยุทธ์ การวางแผนพัฒนาปรับปรุงการดำเนินงานและติดตามผลการดำเนินงาน
2. ส่งเสริมการสร้างนวัตกรรมเพื่อเพิ่มคุณค่าให้กิจการตามสภาพปัจจัยแวดล้อมที่เปลี่ยนแปลงอยู่เสมอซึ่งครอบคลุมการกำหนดรูปแบบธุรกิจ (Business Model) วิธีคิด มุมมองในการออกแบบ การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการ การวิจัยและกระบวนการทำงาน รวมทั้งการร่วมมือกับคู่ค้า

การพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงิน

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการพัฒนาผลิตภัณฑ์และบริการให้ตอบสนองความต้องการในชีวิตยุคดิจิทัล มีการปรับปรุงพัฒนาผลิตภัณฑ์ให้ตอบสนองความต้องการอย่างทันเหตุการณ์ เพื่อช่วยให้กลุ่มลูกค้ารับมือกับสถานการณ์ต่าง ๆ ของภาวะเศรษฐกิจได้อย่างทันท่วงที เช่น สินค้าและบริการด้านประกันภัย ที่กลุ่มลูกค้ามีการปรับเปลี่ยนพฤติกรรมการใช้ชีวิตในยุคนิวนอร์มอล

ที่เกิดขึ้นหลังสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ตั้งแต่ต้นปี 2563 รูปแบบชีวิตของผู้คนส่วนใหญ่ต้องถูกจำกัดการใช้ชีวิตให้ทำงานจากที่บ้าน หรือ Work from Home การเดินทางจะต้องปฏิบัติตามได้เงื่อนไขและมาตรการทางสาธารณสุขเมื่ออยู่ในที่ชุมชนทำให้การใช้รถมีความจำเป็นน้อยลง ค่าใช้จ่ายในชีวิตประจำวันต้องมีการวางแผนมากขึ้น ขณะเดียวกันก็มีผู้ได้รับผลกระทบจากสถานการณ์โรคระบาดซึ่งส่งผลในด้านค่าครองชีพของผู้คนในสังคมที่เปลี่ยนไปจากเดิม ดังนั้นเพื่อช่วยลูกค้ารับมือกับภาวะเศรษฐกิจในช่วงสถานการณ์แพร่ระบาดของโรคโควิด 19 กลุ่มธนาคารได้พัฒนาผลิตภัณฑ์โดยเน้นการออกแบบผลิตภัณฑ์ที่เป็นรูปแบบ On Demand เพื่อช่วยเพิ่มทางเลือกตามความพร้อมด้านการเงินให้สามารถแบ่งเบาความกังวลใจ และเป็นอีกหนึ่งตัวช่วยในการลดรายจ่ายให้กับผู้ได้รับผลกระทบ เป็นต้น

ทั้งนี้ กลุ่มธนาคาร ยังนำสื่อหรือแพลตฟอร์มต่าง ๆ ที่เป็นนวัตกรรมใหม่ ๆ เข้ามาเชื่อมกับทุกมิติของการให้บริการ เช่น การให้บริการผ่าน Line Official Account เพื่อให้ลูกค้าสามารถติดต่อได้ง่าย สะดวก รวดเร็ว อีกทั้งยังช่วยสร้างความสัมพันธ์ให้รู้สึกเข้าถึงง่ายด้วยแพลตฟอร์มที่ลูกค้าคุ้นเคยและใช้อยู่ในชีวิตประจำวัน หรือ นวัตกรรมรูปแบบใหม่ ๆ จากการสร้างแอปพลิเคชันขึ้นมารองรับบริการ เช่น แอปพลิเคชัน Thanachart Think Trade ของ บล. ธนาคาร ที่ตอบโจทย์ความต้องการของผู้ลงทุนและครอบคลุมทุกเครื่องมือทางการลงทุน เป็นต้น

ตัวอย่างนวัตกรรมและบริการทางการเงินรูปแบบใหม่ ๆ ของบริษัทในกลุ่มธนาคาร

ผลิตภัณฑ์/บริการ	รายละเอียดของนวัตกรรมทางการเงิน	ผลการดำเนินงาน
การพัฒนาระบบบริการบน LINE Official Account “ธนาคารประกันภัย”	ใช้ระบบงานบริการด้านประกันภัยภายใต้แนวคิด “ง่าย สะดวก รวดเร็ว” โดยนำแพลตฟอร์มที่ลูกค้าคุ้นเคยมาใช้เชื่อมต่อทุกบริการของธนาคารประกันภัย เช่น บริการแจ้งเคลมประกันผ่านไลน์ ตรวจสอบข้อมูลกรมธรรม์ ค้นหา คู่ศูนย์ซ่อม และโรงพยาบาลในเครือ และบริการช่วยเหลือต่าง ๆ อย่างทันท่วงที รวมถึงใช้เผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อเสนอสถิติพิเศษต่าง ๆ เป็นต้น	ปัจจุบัน LINE Official ธนาคารประกันภัย มีจำนวนสมาชิก 3,447,073 คน และ Active กับระบบมากถึง 1,382,052 คน โดยในกลุ่มนี้เป็นลูกค้าของธนาคารประกันภัยที่ใช้ Function ต่าง ๆ บนไลน์แพลตฟอร์ม ถึงร้อยละ 20 ซึ่งเพิ่มขึ้นแบบก้าวกระโดด จากปี 2561 ที่มีผู้ใช้บริการด้านการตลาดและผลิตภัณฑ์ผ่านแพลตฟอร์มนี้เพียงร้อยละ 1 เท่านั้น

การให้บริการลูกค้าอย่างเป็นธรรม

กลุ่มธนาคารให้ความสำคัญกับการให้บริการแก่ลูกค้าอย่างเป็นธรรม โดยดำเนินงานภายใต้แนวคิดที่จะแสดงให้เห็นถึงความเชื่อมั่นในระบบการดำเนินงานของบริษัทในกลุ่มธนาคารที่มีความชัดเจน ครบถ้วน โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อสร้างความเชื่อมั่นให้กับลูกค้าในทุกกลุ่มผลิตภัณฑ์และบริการทางการเงินของเรา ให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่เหมาะสม เพื่อสร้างความเข้าใจที่ถูกต้อง และสามารถนำไปใช้เป็นอย่างดีประกอบในการตัดสินใจได้อย่างสะดวกและได้รับความเป็นธรรมทั้งด้านราคาและเงื่อนไขของบริการหรือผลิตภัณฑ์นั้น ๆ ทั้งนี้บริษัทในกลุ่มธนาคาร ยังมีการกำหนดมาตรการในรูปแบบของหลักเกณฑ์ข้อปฏิบัติของพนักงานต่อลูกค้า เช่น ในฐานะนายหน้าหรือตัวแทนของลูกค้าที่จะต้องรักษาผลประโยชน์อย่างสูงสุด โดยไม่บิดเบือนข้อมูลความเสี่ยงหรือโอกาสได้เสียทางธุรกิจต่าง ๆ แก่ลูกค้า เพื่อตอบสนองความต้องการของลูกค้าได้อย่างรอบด้านและเกิดความเป็นธรรมกับลูกค้า ทั้งนี้ได้มีการกำหนดบทลงโทษกับพนักงานอย่างเหมาะสมหากได้รับการร้องเรียนและพบการกระทำที่ผิดจริงตามกฎเกณฑ์ที่กำหนดไว้

การบริหารจัดการเรื่องร้องเรียนทั่วไป

บริษัทในกลุ่มธนาคาร เล็งเห็นความสำคัญของการรับข้อเสนองานแนะและข้อร้องเรียนจากกลุ่มลูกค้า เพื่อเป็นส่วนสำคัญในการนำมาแก้ไข ปรับปรุง และพัฒนา สร้างมาตรฐานสินค้าและบริการที่สร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้าอย่างสูงสุด โดยได้มีกำหนดแนวทางการปฏิบัติในการแจ้งข้อมูล เบาะแส และข้อร้องเรียน จากลูกค้าและผู้มีส่วนได้เสีย กรณีพบเห็น หรือได้รับผลกระทบจากการกระทำของกรรมการ ผู้บริหาร หรือพนักงานของบริษัท ผ่านช่องทางต่าง ๆ ทั้งทางเว็บไซต์ โทรศัพท์ จดหมาย อีเมล และ LINE Official Account โดยหลังจากได้รับการแจ้งข้อมูล เบาะแส และข้อร้องเรียนในประเด็นต่าง ๆ แต่ละบริษัทได้ดำเนินการสอบสวนข้อเท็จจริง แก้ไขปัญหา กำหนดมาตรการป้องกันการเกิดเหตุการณ์ซ้ำ และรายงานต่อคณะกรรมการหรือผู้บริหารที่เกี่ยวข้อง

ทั้งนี้ การดำเนินการพิจารณาและแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับข้อร้องเรียนต่าง ๆ จะได้รับการพิจารณาเพื่อดำเนินการโดยเร็วที่สุด โดยส่วนกำกับดูแลการปฏิบัติงานจะนำข้อร้องเรียนดังกล่าวมาใช้เป็นข้อมูลเบื้องต้นในการพิจารณาเพื่อดำเนินการและหาข้อยุติด้วยความยุติธรรมและยึดหลักความเสมอภาคเป็นสำคัญ และเมื่อมีข้อยุติเกี่ยวกับข้อร้องเรียน ส่วนกำกับดูแลการปฏิบัติงานจะรายงานผลการตรวจสอบดังกล่าว เสนอกรรมการผู้จัดการโดยผ่านผู้บริหารฝ่ายหรือสาขาต้นสังกัดนั้น ๆ และจัดทำหนังสือแจ้งผลการแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนดังกล่าวให้ลูกค้าทราบภายใน 7 วันนับแต่วันที่มิข้อยุติ

5. ความปลอดภัยทางไซเบอร์และการป้องกันข้อมูลส่วนบุคคล

กลุ่มธนาคาร ตระหนักถึงความสำคัญของการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลลูกค้า บุคลากร และบริษัทที่เป็นความลับ เนื่องจากการนำข้อมูลไปใช้หรือเปิดเผยโดยไม่ถูกต้องหรือไม่ได้รับความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลอาจทำให้เกิดความเสียหายต่อเจ้าของข้อมูลและบริษัทฯ ทั้งในเรื่องความน่าเชื่อถือ ความปลอดภัยของตนเองและของส่วนรวม ดังนั้น เพื่อเป็นการป้องกันมิให้มีการละเมิดสิทธิในข้อมูล กลุ่มธนาคารจึงได้กำหนดนโยบายความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ มาตรการในการเก็บรักษาข้อมูลของลูกค้าอย่างเคร่งครัด ซึ่งระบุอยู่ในคู่มือจริยบรรณ โดยไม่ให้มีการเปิดเผยข้อมูลหรือความลับของลูกค้า เว้นแต่กฎหมายกำหนดให้ต้องเปิดเผย หรือได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากลูกค้า และไม่นำข้อมูลของลูกค้าไปแสวงหาประโยชน์ นอกจากนี้ กลุ่มธนาคาร ได้มีการเตรียมการเพื่อให้มีการปฏิบัติตามกฎเกณฑ์ทางการเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ทั้งในส่วนของลูกค้า ผู้ทำธุรกรรมกับบริษัทฯ รวมถึงบุคลากรในองค์กร เพื่อให้มีการปฏิบัติได้ครบถ้วน เมื่อ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล มีผลใช้บังคับ

มิติด้านสังคม

กลุ่มธนาคาร ได้จัดให้มีนโยบายในการดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับที่เกี่ยวกับการจัดการด้านสังคมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม ซึ่งรวมถึงการเคารพสิทธิมนุษยชนตามหลักสากล ในการดำเนินธุรกิจทุกกิจกรรมตลอดห่วงโซ่อุปทาน และเพื่อสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มธนาคาร มีความมุ่งมั่นที่จัดการเรื่องดังกล่าว โดยมีการดำเนินการในด้านต่าง ๆ เช่น การกำหนดแนวปฏิบัติด้านสิทธิมนุษยชนและแรงงานอย่างเป็นธรรม การกำหนดแนวทางการปฏิบัติต่อลูกค้าเพื่อให้ลูกค้าได้รับข้อมูลที่ครบถ้วน ได้รับการบริการที่ตรงตามความต้องการ ไม่เกิดการละเมิดสิทธิของลูกค้านอกจากนี้ ในกระบวนการจัดซื้อจัดจ้างที่ชัดเจนและเป็นธรรมสำหรับคู่ค้า รวมไปถึงการดำเนินธุรกิจด้วยความรับผิดชอบต่อชุมชนและสังคม

6. การเคารพสิทธิมนุษยชนและความหลากหลาย

กลุ่มธนาคาร ถือหลักการสำคัญที่จะเคารพสิทธิมนุษยชนและจะปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสียโดยคำนึงถึงความเสมอภาคเท่าเทียม และไม่เลือกปฏิบัติด้วยเหตุแห่งความเหมือนหรือความแตกต่างของเพศ สีดวง เชื้อชาติ ศาสนา เผ่าพันธุ์ ภาษา วัฒนธรรม ความเห็นต่าง สถานะทางสังคม หรือสถานะอื่นใด รวมทั้งจะไม่สนับสนุนและต่อต้านการกระทำที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชนทั้งทางตรง

และทางอ้อม โดยจะมีแนวทางจัดให้มีนโยบายด้านสิทธิมนุษยชน และมีกรอบทบทวนนโยบายสิทธิมนุษยชนเป็นประจำทุกปี รวมถึงมีการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบด้านสิทธิมนุษยชน ซึ่งจะมีการพิจารณาตามหลักการชี้แนะว่าด้วยธุรกิจและสิทธิมนุษยชน แห่งสหประชาชาติ (UN Guiding Principles on Business and Human Rights) มาเป็นแนวทางในการบริหารจัดการประเด็นด้านสิทธิมนุษยชนที่อาจเกิดขึ้นตลอดทั้งห่วงโซ่อุปทานอย่างเหมาะสมต่อการดำเนินการของกลุ่มธนาชาติ เพื่อให้แน่ใจว่า ทุกขั้นตอนในการดำเนินธุรกิจของกลุ่มธนาชาติ รวมไปถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย ทุกกลุ่มตลอดห่วงโซ่อุปทานจะไม่มีผลกระทบใดๆ ที่เป็นการละเมิดสิทธิมนุษยชน

7. การปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม

กลุ่มธนาชาติ มีการดำเนินการที่เกี่ยวข้องในประเด็นการปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมและเป็นธรรม โดยมีมาตรฐานการปฏิบัติดังนี้

1. ปฏิบัติเกี่ยวกับการจ้างงานพนักงานอย่างมีมาตรฐาน เป็นไปตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง มีการกำหนดนโยบายและระเบียบที่ชัดเจน รวมทั้งมีกระบวนการตรวจสอบคุณสมบัติต่าง ๆ ก่อนรับเข้าทำงาน
2. ปฏิบัติต่อพนักงานอย่างเท่าเทียมโดยไม่เอื้อประโยชน์หรือลิดรอนสิทธิของพนักงานอย่างไม่เป็นธรรม อันมีสาเหตุมาจากเรื่องเชื้อชาติ ศาสนา สถานะทางสังคม เพศ อายุ ความพิการหรือทุพพลภาพ และมีนโยบายที่กำหนดมาตรการป้องกันและแก้ปัญหาเกี่ยวกับการคุกคามทางเพศไว้อย่างชัดเจน
3. เพื่อสนับสนุนผู้พิการให้มีรายได้และมีคุณค่าในตนเอง กลุ่มธนาชาติจึงได้มีการจ้างงานคนพิการเข้าทำงานในตำแหน่งงานที่เหมาะสมกับความรู้ความสามารถ โดยให้ได้รับโอกาสและผลตอบแทนเท่าเทียมกับพนักงานปกติ นับตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา โดยกลุ่มธนาชาติได้ร่วมกับสมาคมธนาคารไทย สภาวิชาชีพไทย มูลนิธินวัตกรรมทางสังคม มูลนิธิเมาไม่ขับ ในการจ้างงานคนพิการอย่างต่อเนื่อง ด้วยรูปแบบการจ้างเหมาบริการคนพิการไปปฏิบัติงานที่สภาวิชาชีพไทย และงานรณรงค์ความปลอดภัยกับมูลนิธิเมาไม่ขับ
4. สำหรับผู้พิการที่ทำงานกับกลุ่มธนาชาติหรือผู้พิการที่มาติดต่องานกับกลุ่มธนาชาติ ได้จัดให้มีการดูแลผู้พิการในเรื่องอาคารและสถานที่ โดยมีสิ่งอำนวยความสะดวกอย่างเหมาะสม จัดให้มีที่จอดรถสำหรับผู้พิการ และทางลาดสำหรับผู้พิการที่ต้องใช้รถเข็น

5. มุ่งเน้นให้เกิดความเป็นธรรมในกระบวนการพิจารณาโทษทางวินัย โดยมีกระบวนการสอบสวนผู้ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสืบค้นข้อเท็จจริง รวมถึงการรับฟังข้อมูลจากทุกด้านอย่างรอบคอบ มีคณะกรรมการพิจารณากลับกรอง ซึ่งมีผู้ทรงคุณวุฒิจากภายนอกร่วมพิจารณา เพื่อให้กระบวนการพิจารณาเป็นไปอย่างถูกต้องมากที่สุด นอกจากนี้ยังมีกระบวนการให้ผู้ถูกลงโทษทางวินัยสามารถอุทธรณ์ผลการตัดสิน เพื่อให้เกิดความเป็นธรรมในการพิจารณาโทษมากยิ่งขึ้น
6. เพื่อให้มั่นใจว่าการดำเนินธุรกิจและการปฏิบัติงานของกลุ่มธนาชาติ เป็นไปตามกฎหมายหรือกฎเกณฑ์ที่ทางการกำหนด ตลอดจนส่งเสริมการกำกับดูแลกิจการที่ดี โปร่งใส สอดคล้องกับหลักธรรมาภิบาลในการดำเนินงาน จึงได้มีการจัดทำระเบียบข้อบังคับ คู่มือจรรยาบรรณ และนโยบายการกำกับดูแลกิจการที่ดี เพื่อใช้ปฏิบัติต่อผู้มีส่วนได้เสีย เช่น ผู้ถือหุ้น ผู้บริหาร พนักงาน คู่ค้า เป็นต้น ในการปฏิบัติตามข้อกำหนด แนวทาง และขั้นตอนการปฏิบัติงาน ตามหลักความโปร่งใส และปราศจากการทุจริต
7. ส่งเสริมแนวทางทวิภาคีในองค์กร เพื่อให้เกิดการปรึกษาหารือ รวมกลุ่ม เสนอแนะ และเจรจาระหว่างองค์กรกับผู้แทนพนักงาน คณะกรรมการสวัสดิการในสถานประกอบการ คณะกรรมการลูกจ้าง เพื่อให้มีการนำข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ไปปรับใช้ และสร้างสัมพันธภาพอันดีระหว่างพนักงานกับบริษัทฯ รวมทั้งมีการจัดโครงสร้างของส่วนงานทรัพยากรบุคคลกลางให้มีหน่วยงาน Business Partner ซึ่งมีหน้าที่หลักในการดูแลพนักงานให้อยู่กับองค์กรได้อย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพในการทำงาน

การดูแลสุขภาพพนักงาน

กลุ่มธนาชาติ ตระหนักในการดูแลให้พนักงานทุกคนมีสุขภาพแข็งแรง และสามารถเข้าถึงบริการด้านสุขภาพได้สะดวก เพราะสุขภาพที่ดีของพนักงานจะสนับสนุนให้การดำเนินงานขององค์กรมีประสิทธิภาพ กลุ่มธนาชาติจึงใส่ใจในสุขภาพพนักงาน ทั้งด้านส่งเสริมการดูแลสุขภาพสุขภาพพนักงาน โดยมีมาตรการป้องกันเพื่อสร้างความตระหนักและลดความเสี่ยงด้านสุขภาพ รวมถึงมาตรการสนับสนุนเพื่อดูแลให้พนักงานมีสุขภาพที่ดี ดังนี้

- แนวทางการป้องกันด้านสุขภาพ โดยการให้ความรู้ด้านต่าง ๆ เพื่อให้พนักงานตระหนักถึงความสำคัญในการรักษาสุขภาพของตนเอง จัดให้มีการตรวจสุขภาพประจำปี เพื่อให้พนักงานได้รับความสะดวกและมีโอกาสในการตรวจสุขภาพอย่างทั่วถึง การตรวจคัดกรองโรคร้ายประเภท

ต่าง ๆ เช่น โรคมะเร็ง เพื่อลดความเสี่ยงในการเจ็บป่วย รวมถึงการฉีดวัคซีนป้องกันโรคที่แพร่ระบาด เพื่อให้เกิดความมั่นใจแก่พนักงานว่าจะมีสุขภาพที่ดี ไม่เจ็บป่วย

- แนวทางการสนับสนุนด้านสุขภาพ โดยดูแลพนักงานให้ได้รับสวัสดิการค่ารักษาพยาบาลเพื่อใช้ในกรณีเจ็บป่วย รวมถึงได้รับบริการได้สะดวก จัดให้มีห้องพยาบาลเพื่อให้บริการด้านการแพทย์ การให้ความรู้เรื่องสุขภาพโดยแพทย์จากโรงพยาบาล รวมถึงการจัดยาและเวชภัณฑ์สำหรับการปฐมพยาบาลเบื้องต้น เพื่อเป็นประโยชน์ต่อพนักงานในการดูแลรักษา และบรรเทาอาการเจ็บป่วยเบื้องต้น
- แนวทางและมาตรการป้องกันการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 โดยประสานงานกับหน่วยงานทั้งภาครัฐและเอกชนเพื่อให้พนักงานของกลุ่มชนชาติได้รับการฉีดวัคซีนเพื่อป้องกันโรคโควิด 19 รวมถึงประชาสัมพันธ์ให้พนักงานได้ตระหนักรู้และป้องกันระมัดระวัง ดูแลสุขภาพของตนเองและผู้ใกล้ชิดในครอบครัว รวมถึงกำหนดมาตรการในการปฏิบัติตนในกรณีเกี่ยวข้องกับผู้ป่วยโรคโควิด 19 อีกทั้งการดูแลด้านความปลอดภัยต่อการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 ภายในสำนักงาน

การดูแลความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน

กลุ่มชนชาติให้ความสำคัญด้านการจัดการความปลอดภัย ดูแลให้พนักงานทุกคนมีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ดี ตามหลักอาชีวอนามัย ซึ่งได้กำหนด แนวปฏิบัติด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่สอดคล้องตามกฎหมายบัญญัติ โดยได้จัดตั้งคณะกรรมการความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานขึ้น เพื่อดำเนินการให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนด ทั้งนี้ ได้ส่งเสริมให้เกิดการตระหนัก เผยแพร่ความรู้แก่พนักงานผ่านกิจกรรม และการจัดอบรมหลักสูตรด้านความปลอดภัยให้แก่พนักงานทุกระดับ รวมถึงดูแลพนักงานที่เจ็บป่วย บาดเจ็บให้ได้รับการรักษาอย่างเหมาะสม โดยมีการกำหนดเป็นนโยบาย ตลอดจนควบคุมกำกับดูแลให้มีการจัดทำแผนงานด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง เพื่อดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานให้เป็นไปตามนโยบายที่กำหนดไว้ และเนื่องจากในปีที่ผ่านมาทั่วโลกได้เผชิญกับสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 กลุ่มชนชาติได้ตระหนักถึงสุขอนามัยของพนักงาน ลูกค้า ผู้มาติดต่อ รวมถึงเพื่อความปลอดภัยในสภาพแวดล้อมการทำงานและการดำเนินธุรกิจ

อย่างต่อเนื่อง จึงได้มีการกำหนดมาตรการและขอความร่วมมือให้พนักงานปฏิบัติงานอย่างเคร่งครัด รวมถึงกำหนดแนวทางให้พนักงานปฏิบัติงาน Work from Home เพื่อลดการแพร่ระบาดของโรคโควิด 19 และยังเป็นการให้ความร่วมมือกับภาครัฐนอกเหนือจากการกำหนดเป็นนโยบายในด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานที่กำหนดไว้ ดังนี้

1. ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ ประกาศ คำสั่ง และมาตรฐานเรื่องความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานตามที่ทางราชการกำหนด
2. บริหารจัดการ ดูแลสถานประกอบกิจการ และพนักงานให้มีสภาพแวดล้อมการทำงานที่ปลอดภัย และถูกสุขลักษณะ รวมทั้งส่งเสริมสนับสนุนการปฏิบัติงานของพนักงานมิให้พนักงานได้รับอันตรายต่อชีวิต ร่างกาย จิตใจ และสุขภาพอนามัย
3. ดำเนินการควบคุม กำกับและดูแลการดำเนินการด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานเพื่อให้เป็นไปตามขอบเขตระบบบริหารจัดการความปลอดภัย
4. จัดให้มีข้อบังคับ และคู่มือว่าด้วยความปลอดภัยในการทำงานไว้ที่สถานประกอบกิจการ
5. สนับสนุนและส่งเสริมด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงานอย่างต่อเนื่อง รวมถึงทรัพยากรบุคคล งบประมาณค่าใช้จ่ายให้เพียงพอและเหมาะสม
6. พัฒนาสภาพแวดล้อมในสถานที่ทำงานและโดยรอบบริเวณสถานประกอบกิจการอยู่เสมอ เพื่อให้มีความปลอดภัย มีสภาพแวดล้อมที่ดี ถูกสุขลักษณะ อันนำมาซึ่งคุณภาพชีวิตการทำงานและสุขภาพที่ดีของพนักงาน
7. จัดให้มีการอบรมหลักสูตรเจ้าหน้าที่ความปลอดภัยระดับบริหารและระดับหัวหน้างาน และหลักสูตรความปลอดภัยให้กับพนักงานทุกคน
8. จัดให้มีคณะกรรมการและบุคลากรที่รับผิดชอบด้านความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน เพื่อดำเนินการให้เป็นไปตามนโยบายของกลุ่มชนชาติ

การพัฒนาบุคลากร

บนพื้นฐานความเชื่อว่าบุคลากรคือทรัพยากรที่มีค่าที่สุดขององค์กร กลุ่มชนชาติจึงให้ความสำคัญกับกระบวนการพัฒนาบุคลากรอย่างจริงจังและเป็นระบบ ทั้งการเรียนรู้อและพัฒนาจากประสบการณ์ในการทำงานจริง (On-the-job Experience) การสอนงานโดยผู้บังคับบัญชาซึ่งเป็นผู้มีบทบาทสำคัญในการพัฒนาผู้ใต้บังคับบัญชา

เช่น การสอนงาน (Coaching) และการให้คำปรึกษา (Mentoring) เป็นต้น รวมถึงการฝึกอบรม (Training) ให้บุคลากรได้เรียนรู้ความรู้ด้านสายวิชาชีพที่เกี่ยวข้องในหน้าที่ที่รับผิดชอบตามสายงานที่สังกัด

แนวทางดำเนินงานด้านฝึกอบรม

กระบวนการพัฒนาบุคลากรของกลุ่มธนาชาติจะเริ่มตั้งแต่การพัฒนาพนักงานใหม่ การฝึกอบรมและพัฒนาทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงานตามรายตำแหน่งงาน การพัฒนาเพื่อยกระดับวิชาชีพที่ครอบคลุมทั้งความรู้ผลิตภัณฑ์ การให้บริการลูกค้า กระบวนการทำงาน ระบบงานบนพื้นฐานของการดำเนินงานตามกฎระเบียบของทางการ และเป็นไปตามจรรยาบรรณของวิชาชีพ ตลอดจนการพัฒนาทักษะการบริหารและภาวะผู้นำสำหรับหัวหน้างานในแต่ละระดับ เพื่อเสริมสร้างศักยภาพของบุคลากรให้มีความพร้อมที่จะปฏิบัติงานตามกลยุทธ์ทางธุรกิจขององค์กรได้อย่างมีประสิทธิภาพและประสิทธิผล

ทั้งนี้ ในปี 2564 กลุ่มธนาชาติพัฒนาบุคลากรในทุกระดับอย่างรอบด้าน ทั้งความรู้และทักษะที่จำเป็นเพื่อสร้างความเป็นมืออาชีพในสายงานที่ทำอยู่ รวมถึงเปิดโอกาสให้พนักงานได้เลือกเรียนเรื่องที่สนใจ ซึ่งการพัฒนาทั้งหมดนี้จะทำให้พนักงานมีความพร้อมที่จะเติบโตในอนาคตและก้าวทันยุคดิจิทัลได้อย่างแท้จริง โดยการพัฒนาบุคลากรดังกล่าว มีหลักสูตรต่าง ๆ ที่เป็นการฝึกอบรมในรูปแบบผสมผสานระหว่างการเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์หรือผ่านทางอินเทอร์เน็ต และผ่านระบบอินทราเน็ตภายในองค์กร การเรียนรู้ใน Classroom การทำ Workshop การทำ Group Discussion เพื่อสร้างบุคลากรขององค์กรให้มีประสิทธิภาพสูงสุดในด้านต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

1. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะที่สำคัญในการปฏิบัติงาน (Corporate Training) เพื่อเสริมสร้างและพัฒนาศักยภาพพนักงานสู่ความเป็นเลิศ (People Excellence) ซึ่งครอบคลุมทั้ง 4 ด้าน อันประกอบไปด้วย 1. เก่งคิด (Thinking Skill) 2. เก่งคน (People Management) 3. เก่งงาน (Performance Management) และ 4. เก่งสื่อสาร (Communication Skill)
2. การฝึกอบรมเพื่อพัฒนาทักษะของพนักงานตามตำแหน่งงาน (Functional Training) เพื่อให้สอดคล้องกับบทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและยกระดับมาตรฐานในการให้บริการลูกค้า ภายใต้แนวคิด Customer Centricity เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการทางการเงินที่ตรงกับ

ความต้องการและเหมาะสมกับความเสี่ยงที่ลูกค้าสามารถรับได้ ตลอดจนอยู่ภายใต้เงื่อนไขและกฎระเบียบของทางการอย่างถูกต้องและโปร่งใส โดยประกอบด้วย

- 2.1 การฝึกอบรมหลักสูตรความรู้ด้านผลิตภัณฑ์ (Product Knowledge) เพื่อให้พนักงานมีความรู้ ความเข้าใจ ในผลิตภัณฑ์และบริการต่าง ๆ ขององค์กรที่มีการปรับปรุงให้ทันสมัยอยู่ตลอดเวลา สามารถนำเสนอผลิตภัณฑ์ให้กับลูกค้าได้อย่างเหมาะสม ตรงกับความต้องการของลูกค้าแต่ละกลุ่มอย่างแท้จริง
- 2.2 การฝึกอบรมหลักสูตร Branch Academy เพื่อเสริมสร้างองค์ความรู้และเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงานให้กับเจ้าหน้าที่สาขาในทุกระดับ เพื่อให้สามารถค้นหาความต้องการของลูกค้า ให้คำปรึกษา และนำเสนอบริการทางการเงินให้ตรงกับความต้องการของลูกค้า (Customer Solutions) บนมาตรฐานของความถูกต้อง รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- 2.3 การฝึกอบรมในด้านโครงสร้างพื้นฐานของระบบงานต่าง ๆ เพื่อรองรับการให้บริการลูกค้าได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ เช่น การฝึกอบรมระบบการบริหารจัดการลูกค้า เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์ทางการเงิน ระบบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ และระบบการสั่งซื้อ-ขายผลิตภัณฑ์ด้านการประกันภัยและประกันชีวิต เป็นต้น รวมถึงการให้ความรู้ ความเข้าใจ แก่พนักงานในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งมีการพัฒนาก้าวหน้าอย่างต่อเนื่อง มีการอบรมและสัมมนาเรื่องแนวคิดและทักษะการคิดค้นสิ่งใหม่ ๆ (Innovation) ให้กับพนักงาน เพื่อส่งเสริมให้พนักงานมีแนวคิดในการพัฒนาผลิตภัณฑ์ และกระบวนการทำงานที่มีการตอบสนองความต้องการของลูกค้าในยุคดิจิทัลได้อย่างทันเวลา
- 2.4 การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับใบอนุญาตประกอบวิชาชีพ เช่น หลักสูตรผู้แนะนำการลงทุนด้านหลักทรัพย์ นายหน้าประกันวินาศภัย นายหน้าประกันชีวิต และความรู้เกี่ยวกับกรมธรรม์ประกันชีวิตควบการลงทุน (Unit Link) เป็นต้น
- 2.5 การฝึกอบรมที่เกี่ยวข้องกับกฎระเบียบของทางการ เพื่อสร้างความรู้ความเข้าใจให้กับผู้บริหารและพนักงาน สามารถบริหารและปฏิบัติงานให้เป็นไปตามกฎระเบียบที่ถูกต้องอย่างแท้จริง โดยมีกระบวนการเรียนรู้ภายหลังเสร็จสิ้นการอบรม เช่น หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

หลักสูตรความรู้เกี่ยวกับ พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน พ.ร.บ. ป้องกันและปราบปรามการ สนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และ กฎกระทรวงกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการตรวจสอบ เพื่อทราบข้อเท็จจริงเกี่ยวกับลูกค้า (Customer Due Diligence: CDD) หลักสูตรการกำกับดูแล กิจการที่ดีและมาตรการต่อต้านการคอร์รัปชัน (CG & Anti-Corruption) ซึ่งว่าด้วยเรื่องของนโยบาย การกำกับดูแลกิจการที่ดีและการต่อต้านการคอร์รัปชัน โดยร่วมมือกับภาครัฐบาล เพื่อสร้างจริยธรรมและ ความเป็นธรรมทางธุรกิจ อันส่งผลต่อการพัฒนา สังคมและเศรษฐกิจของประเทศ

3. **การพัฒนาผู้บริหารและภาวะผู้นำ (Leadership)** ผู้บริหาร ถือเป็นผู้ที่มีส่วนสำคัญในการขับเคลื่อนนโยบายและ กลยุทธ์ขององค์กร กลุ่มชนชาติจึงได้จัดให้มีการอบรม และพัฒนาทักษะในการบริหารจัดการและภาวะผู้นำแก่ ผู้บริหารในแต่ละระดับอย่างจริงจังและต่อเนื่อง เพื่อ เสริมสร้าง (Enhance) เร่ง (Accelerate) และรักษา (Maintain) ศักยภาพ ความสามารถและสมรรถนะของ ผู้บริหารในการบริหารงาน และบริหารทรัพยากรบุคคล ให้เกิดประสิทธิภาพ เช่น หลักสูตรเพื่อพัฒนาทักษะใน การคิดและตัดสินใจ (Thinking and Decision Making Skills) ทักษะการสื่อสารเชิงกลยุทธ์ (Strategic Influencing Skill) และทักษะการสอนงาน (Coaching Skill) หลักสูตร ด้าน Leadership ซึ่งมีการเรียนรู้ผ่าน Application Platform ร่วมกับการทำ Workshop และ Group Discussion ด้วย รวมถึงมีการส่งเสริมให้ผู้บริหารได้ เข้าร่วมในการอบรมและสัมมนาที่องค์กรชั้นนำ ในประเทศและต่างประเทศ เพื่อเป็นการเปิดโลกทัศน์ และสร้างเครือข่ายความสัมพันธ์กับองค์กรต่าง ๆ
4. **การสร้างองค์กรแห่งการเรียนรู้แบบผสมผสาน (Blended-Learning Organization)** เพื่อให้ทันต่อ การเปลี่ยนแปลงของโลกในยุคปัจจุบัน โดยมุ่งหวังให้มี การเรียนรู้แบบผสมผสาน เพื่อตอบโจทย์การพัฒนา บุคลากรให้พร้อมต่อการดำเนินธุรกิจและให้บริการลูกค้า ด้วยวิธีการเรียนรู้ เช่น

- 4.1 การสอนงาน (Coaching) โดยผู้บังคับบัญชา เพื่อให้คำปรึกษา แนะนำ รวมถึงถ่ายทอดประสบการณ์ ต่าง ๆ ให้กับผู้ที่ได้รับการสอนงาน ให้สามารถปฏิบัติงาน จริงได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4.2 การเรียนรู้จากการฝึกปฏิบัติงานจริง (On the Job Training) ซึ่งพนักงานจะได้แลกเปลี่ยนประสบการณ์ ตลอดจนร่วมกันหาแนวทางแก้ไขปัญหา โดยมี ผู้เชี่ยวชาญเป็นที่ปรึกษาให้คำแนะนำ เพื่อให้เกิด การเรียนรู้และทำงานร่วมกันอย่างสอดคล้องและ เกิดประโยชน์ต่อองค์กร
- 4.3 การเรียนรู้ผ่านระบบออนไลน์ ทางอินเทอร์เน็ต หรือ ผ่านระบบอินทราเน็ตภายใน โดยในปี 2564 ได้ จัดเตรียมหลักสูตรเพื่อให้พนักงานสามารถเรียนรู้ ได้ด้วยตนเองตลอดเวลาอบรม เพื่อเพิ่มศักยภาพ ของตนเองและนำไปสู่การพัฒนาสำหรับการทำงาน ในอนาคตได้ ซึ่งมีจำนวนหลายหลักสูตร โดยมีการ วัดประสิทธิภาพของการเรียนรู้ดังกล่าวอย่างเป็นระบบ ด้วยการทดสอบก่อนและหลังการอบรม
- 4.4 การจัดให้มีแหล่งองค์ความรู้ (Knowledge Management) โดยมีการรวบรวมองค์ความรู้ที่มี ประโยชน์ต่อพนักงาน ทั้งความรู้และทักษะที่จำเป็น ต่อการปฏิบัติงานในระดับต่าง ๆ ความรู้เพื่อเตรียม ความพร้อมในการยกระดับบริการผลิตภัณฑ์ของ องค์กร ความรู้ด้านกฎเกณฑ์จากทางการ รวมทั้งคู่มือ การทำงานกับระบบงานที่เกี่ยวข้อง กฎระเบียบและ สวัสดิการของพนักงาน และองค์ความรู้ในด้านการดูแลสุขภาพกายและใจ การใช้ชีวิตได้อย่างสมดุล โดยมีการแบ่งหมวดหมู่ไว้ในระบบที่สามารถเรียก ใช้งานได้อย่างสะดวกและรวดเร็ว

นอกจากนี้จากองค์ประกอบข้างต้น กลุ่มชนชาติมีการดำเนินการ เพื่อเตรียมความพร้อมให้แก่พนักงานใหม่ โดยพนักงานใหม่ทุกคน จะต้องเข้ารับการอบรมหลักสูตรปฐมนิเทศเป็นระยะเวลา 1 วัน เนื้อหา ประกอบด้วย ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ ค่านิยมหลัก โครงสร้าง องค์กร การปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปราม การฟอกเงิน กฎหมายว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการ สนับสนุนทางการเงินแก่การก่อการร้าย และข้อมูลด้านสวัสดิการ พนักงาน เพื่อให้พนักงานใหม่ได้เรียนรู้ภาพรวมธุรกิจ ทิศทาง กลยุทธ์ต่าง ๆ เพื่อให้สามารถปรับตัวเข้ากับกลุ่มชนชาติ สร้าง ความผูกพันระหว่างเพื่อนร่วมงานและองค์กร อันเป็นรากฐานของ การรักษาบุคลากรใหม่ให้อยู่กับองค์กรต่อไป

สวัสดิการ

กลุ่มธนาชาติมีสวัสดิการให้กับพนักงาน พนักงานสัญญาจ้าง และลูกจ้างชั่วคราว ดังนี้

สวัสดิการ	ประเภทพนักงาน		
	พนักงานประจำ	พนักงานสัญญาจ้าง	ลูกจ้างชั่วคราว
เงินเดือน	✓	✓	✓
ค่าล่วงเวลา	✓	✓	✓
ฝึกอบรม/พัฒนาพนักงาน/ทุนพนักงาน	✓	✓	✓
เงินช่วยเหลือเพื่อจัดงานศพ	✓	✓**	✗
เงินช่วยเหลือการศึกษาบุตร	✓	✓**	✗
ค่ารักษาพยาบาล	✓	✓**	✗
ค่าเช่าบ้าน	✓	✓**	✗
เงินกู้สวัสดิการพนักงาน	✓	✓**	✗
เบี้ยเลี้ยงภัย	✓	✓	✓
กองทุนสำรองเลี้ยงชีพ	✓	✓**	✗
เครื่องแบบพนักงาน	✓*	✓*	✗

- หมายเหตุ**
- 1) พนักงานประจำ คือ พนักงานที่บรรจุเป็นพนักงานประจำของกลุ่มธนาชาติ
 - 2) พนักงานสัญญาจ้าง คือ พนักงานที่กลุ่มธนาชาติทำการว่าจ้างโดยมีกำหนดระยะเวลาแน่นอน
 - 3) ลูกจ้างชั่วคราว คือ ลูกจ้างที่จ้างไว้ปฏิบัติงานที่มีลักษณะชั่วคราว หรือมีกำหนดจ้าง ซึ่งระยะเวลาการจ้างไม่เกิน 1 ปี
 - 4) * เฉพาะตำแหน่งที่กำหนด
 - 5) ** เฉพาะพนักงานบางตำแหน่งที่ได้รับ

การประเมินผลการปฏิบัติงานและค่าตอบแทนพนักงาน

กลุ่มธนาชาติมีกระบวนการในการประเมินผลการปฏิบัติงานอย่างชัดเจน โปร่งใส โดยการกำหนดวิธีการและแบบประเมินเป็นมาตรฐานของทุกหน่วยงาน ซึ่งจัดกลุ่มการประเมินการปฏิบัติงานของทั้งรายบุคคล ทีมงาน และผู้บริหาร อย่างชัดเจน ทั้งนี้ในการประเมินทุกหน่วยงาน จะต้องกำหนดเป้าหมายหลักที่สอดคล้องกับการดำเนินธุรกิจหลักตามแผนงานของแต่ละปี (Department KPIs) และกำหนดตัวชี้วัดผลการปฏิบัติงานของรายบุคคล (Individual KPIs) และทีมงาน (Team KPIs) ให้สอดคล้องเพื่อให้บรรลุเป้าหมายหลักของแต่ละหน่วยงานที่กำหนด ซึ่งกระบวนการประเมินในลักษณะดังกล่าว จะเป็นการขับเคลื่อนการปฏิบัติหน้าที่ของพนักงานทั้งองค์กรให้บรรลุเป้าหมายการดำเนินธุรกิจหลักที่วางไว้ โดยมีการประเมินปีละ 2 ครั้ง เพื่อเป็นการติดตามผลการดำเนินการอย่างเหมาะสม และมีฝ่ายงานกลางที่ดูแลการประเมินทั้งองค์กรให้อยู่ในแนวทางที่กำหนด

สำหรับการจ่ายผลตอบแทน มีหลักเกณฑ์การจ่ายผลตอบแทนที่สอดคล้องกับลักษณะของงานที่แตกต่างกันออกไป โดยผลตอบแทนทั้งในรูปแบบเงินเดือนและเงินโบนัสประจำปี จะพิจารณาในรูปแบบและจำนวนที่เหมาะสม อันเป็นการสร้างแรงจูงใจในการทำงานตามบทบาทหน้าที่และเป้าหมายที่กำหนดของแต่ละหน่วยงาน และมีอัตราที่สามารถแข่งขันกับธุรกิจในระดับเดียวกันได้

8. ความรับผิดชอบต่อสังคม

กลุ่มธนาชาติให้ความสำคัญในการดำเนินธุรกิจภายใต้การกำกับกิจการที่ดี โดยยึดหลักจริยธรรม ควบคู่ไปกับการมีสำนึกรับผิดชอบต่อสังคม โดยคำนึงถึงผู้มีส่วนได้ส่วนเสียที่เกี่ยวข้อง ทั้งภายในและภายนอกองค์กร ตลอดจนสังคมในวงกว้าง เพื่อให้เกิดการพัฒนาธุรกิจอย่างยั่งยืน

ตัวอย่างโครงการทางสังคมของกลุ่มชนชาติในปี พ.ศ. 2564

ชื่อโครงการ	โครงการ “มอบเงินสนับสนุนมูลนิธิรามาริบัติในพระราชูปถัมภ์ สมเด็จพระเทพรัตนราชสุดาฯ สยามบรมราชกุมารี”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	กลุ่มชนชาติ และพันธมิตร
วัตถุประสงค์โครงการ	มุ่งเน้นพัฒนาสาธารณสุขประโยชน์ต่าง ๆ เพื่อสังคม สนับสนุนเงินเพื่อสมทบทุนจัดซื้อเครื่องมือแพทย์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์
รายละเอียดโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> • วิธีการดำเนินงาน <p>สนับสนุนเงิน จำนวน 5,870,000 บาท เพื่อสมทบทุนจัดซื้อเครื่องมือแพทย์ และอุปกรณ์ทางการแพทย์ในการส่งเสริมการรักษาพยาบาลให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดแก่ผู้ป่วยในสถาบันการแพทย์จักรีนฤเบดินทร์ คณะแพทยศาสตร์โรงพยาบาลรามาธิบดี มหาวิทยาลัยมหิดล</p>
ชื่อโครงการ	สนับสนุนการพัฒนาศักยภาพเยาวชนผ่าน “Saturday School”
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ราชธานีลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	ส่งเสริมเยาวชนให้มีความรู้ความสามารถที่หลากหลาย และใช้เวลาว่างให้เกิดประโยชน์
รายละเอียดโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> • ช่วงดำเนินการ • ผู้รับผิดชอบ • วิธีการดำเนินงาน <p>เดือนมกราคม - ธันวาคม 2564 ฝ่ายสำนักกรรมการและธุรการองค์กร สนับสนุนเงินจำนวน 200,000 บาท ให้กับโครงการ “Saturday School” ซึ่งเป็นโครงการพัฒนาศักยภาพเยาวชนตามชุมชนผ่านกิจกรรมการเรียนรู้ต่าง ๆ</p>
ผลสำเร็จของโครงการ	 <p>เยาวชนที่เข้าร่วมกิจกรรมมีความเชื่อมั่นในตัวเองและทักษะการแก้ไขปัญหาเพิ่มขึ้น หลังการเข้าร่วมกิจกรรมร้อยละ 56 (จากการประเมินของครูอาสา)</p> 

ชื่อโครงการ	สนับสนุนอุปกรณ์และความพร้อมทางการศึกษา
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ราชธานีลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อให้นักเรียนที่ขาดแคลนทุนทรัพย์มีอุปกรณ์และความพร้อมทางการศึกษามากยิ่งขึ้น
รายละเอียดโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> ● ช่วงดำเนินการ ● ผู้รับผิดชอบ ● วิธีการดำเนินงาน
ผลสำเร็จของโครงการ	<ol style="list-style-type: none"> 1) สนับสนุนการจัดซื้อหนังสือชุด “เรียนรู้ รักโลก” ให้กับโรงเรียนต่าง ๆ จำนวน 100 ชุด เป็นเงินจำนวน 45,000 บาท 2) สนับสนุนทุนการศึกษา วัสดุ และอุปกรณ์ครุภัณฑ์ ให้กับศูนย์การเรียนรู้ตำรวจตระเวนชายแดนบ้านหลังอำทัย จังหวัดนครศรีธรรมราช เป็นเงินจำนวน 90,000 บาท 3) สนับสนุนการจัดซื้อชุดนักเรียนให้กับนักเรียนโรงเรียนสอนคนตาบอด มกุฎคีรีวัน (เขาใหญ่) จำนวน 50 คน เป็นเงินจำนวน 36,400 บาท
	

ชื่อโครงการ	สนับสนุนการรักษาพยาบาลของประชาชน
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ราชธานีลิสซิ่ง จำกัด (มหาชน)
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อให้สถานพยาบาลมีเครื่องมือทางการแพทย์ที่เพียงพอต่อการรักษาผู้ป่วย
รายละเอียดโครงการ	<ul style="list-style-type: none"> ● ช่วงดำเนินการ ● ผู้รับผิดชอบ ● วิธีการดำเนินงาน
ผลสำเร็จของโครงการ	<ol style="list-style-type: none"> 1) สนับสนุนการจัดซื้อเครื่องมือช่วยใส่ท่อช่วยหายใจแบบวีดีทัศน์ให้กับโรงพยาบาลผู้สูงอายุบางขุนเทียน เป็นเงินจำนวน 158,000 บาท 2) สนับสนุนการทำฉากกั้นลือระหว่างเตียงผู้ป่วยให้กับโรงพยาบาลพุทธโสธร เป็นเงินจำนวน 36,000 บาท
	 

ชื่อโครงการ	โครงการ “พลังชุมชน สร้างถนนปลอดภัย”	
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)	
วัตถุประสงค์โครงการ	สร้างความปลอดภัยในชุมชน เพื่อลดอุบัติเหตุทางถนนสายรอง	
รายละเอียดโครงการ <ul style="list-style-type: none"> • วิธีการดำเนินงาน 		<p>เป็นความร่วมมือกับศูนย์อำนวยความสะดวกความปลอดภัยทางถนน (ศปถ.) ที่มีภาคีเครือข่ายต่าง ๆ ร่วมสนับสนุน ในรูปแบบการสร้างกระบวนการแก้ไขทั้งทางด้านกายภาพและพฤติกรรมทางสังคม พร้อมส่งเสริมกลไกการบริหารจัดการให้คนในชุมชนได้มีส่วนร่วมพัฒนาแก้ไขปัญหาจุดเสี่ยงของตนควบคู่ไปกับการสร้างองค์ความรู้ทางวิชาการ โดยมีงบประมาณการสนับสนุนลงพื้นที่แก้ไขปัญหาจุดเสี่ยงทางถนนปีละ 10 ชุมชน ชุมชนละไม่เกิน 200,000 บาท รวมเป็นเงิน 2,000,000 บาท</p>

ชื่อโครงการ	โครงการ “มอบทุนการศึกษาให้กับโรงเรียนกายอุปกรณ์ลีรินร คณะแพทยศาสตร์ศิริราชพยาบาล มหาวิทยาลัยมหิดล” สถาบันสร้างนักกายอุปกรณ์ ผู้ฟื้นฟูสมรรถภาพและคืนชีวิตให้แก่ผู้พิการ	
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	บริษัท ธนชาติประกันภัย จำกัด (มหาชน)	
วัตถุประสงค์โครงการ	เป็นโครงการที่มุ่งเน้นการช่วยเหลือสังคม ในกลุ่มเยาวชน สนับสนุนทุนการศึกษา	
รายละเอียดโครงการ <ul style="list-style-type: none"> • ช่วงดำเนินการ • วิธีการดำเนินงาน 	<p>ดำเนินการต่อเนื่อง ตั้งแต่ปี พ.ศ. 2556 – ปัจจุบัน</p> <p>สนับสนุนทุนการศึกษา จำนวน 4 ทุน ทุนละ 25,000 บาท รวมปีละ 100,000 บาท ให้กับนักศึกษาที่มีการเรียนดี ความประพฤติดี และขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อร่วมกันพัฒนาบุคลากรทางการแพทย์ที่สำคัญของชาติ ที่มีบทบาทสำคัญในการให้ความช่วยเหลือผู้ที่สูญเสียอวัยวะ มีความพิการหรือบกพร่องทางร่างกาย ด้วยการทำกายอุปกรณ์เสริมกายอุปกรณ์เทียมต่าง ๆ เช่น แขนเทียม ขาเทียม ให้สามารถกลับมาดำเนินชีวิตประจำวันได้เหมือนคนปกติทั่วไป</p>	

ชื่อโครงการ

โครงการ “สมทบทุนจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์ให้กับโรงเรียนและศูนย์การศึกษาตำรวจตระเวนชายแดน ผ่านมูลนิธิธนาชาติเพื่อสังคมไทย”

บริษัทผู้ดำเนินโครงการ

บริษัทหลักทรัพย์ ธนาชาติ จำกัด (มหาชน)

วัตถุประสงค์โครงการ

จัดหาวัสดุ อุปกรณ์ทางการศึกษา

รายละเอียดโครงการ

• วิธีการดำเนินงาน

สมทบทุนจัดซื้อวัสดุและครุภัณฑ์ให้กับโรงเรียนและศูนย์การศึกษาตำรวจตระเวนชายแดน จังหวัดนครศรีธรรมราช จำนวน 3 แห่ง โดย บล. ธนาชาติ บริจาคให้โรงเรียนละ 20,000 บาท รวมทั้งสิ้น 60,000 บาท ได้แก่

- 1) โรงเรียนตำรวจตระเวนชายแดนบ้านเขาวัง ตำบลหินตก อำเภอ ร่อนพิบูลย์
- 2) ศูนย์การศึกษาตำรวจตระเวนชายแดนบ้านห้วยตง ตำบลกรุงชิง อำเภอนบพิตำ
- 3) ศูนย์การศึกษาตำรวจตระเวนชายแดนบ้านหลังอ้ายหมี ตำบล รังอ่าง อำเภอชะอวด

มิติด้านสิ่งแวดล้อม

กลุ่มธนาชาติให้ความสำคัญต่อการจัดการด้านสิ่งแวดล้อมมาอย่างต่อเนื่อง ที่ผ่านมามีนโยบายในการดำเนินการตามแนวปฏิบัติที่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ และข้อบังคับด้านสิ่งแวดล้อม ซึ่งเกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของบริษัทในกลุ่ม เพื่อสะท้อนให้เห็นว่ากลุ่มธนาชาติมีความมุ่งมั่นที่จะลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม จึงกำหนดให้มีการดำเนินการด้านการจัดการพลังงาน การจัดการน้ำ การจัดการขยะ ของเสีย และมลพิษ รวมไปถึงการจัดการก๊าซเรือนกระจก โดยส่งเสริมให้เกิดวัฒนธรรมองค์กรที่ปลูกฝังจิตสำนึกรักษ์สิ่งแวดล้อม ทั้งยังดำเนินงานในด้านต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อมอย่างต่อเนื่อง

9. การส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสังแวดล้อม

กลุ่มธนาชาติ เล็งเห็นปัญหาขาดแคลนพลังงาน ที่ประชาชนทั่วไปอาจเห็นเป็นเรื่องไกลตัว แต่จากแนวโน้มการใช้พลังงานที่เพิ่มขึ้นทุกปีตามการเติบโตของอุตสาหกรรม เศรษฐกิจ และจำนวนประชากร ก็มีความเป็นไปได้ที่ภาวะของการขาดแคลนพลังงานอาจจะใกล้เข้ามามากกว่าที่คิด และในขณะที่ความต้องการใช้พลังงานของประเทศยังเพิ่มสูงขึ้นต่อเนื่อง ก็ยิ่งทำให้เกิดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม การเปลี่ยนแปลงสภาพภูมิอากาศ

ปัญหาภาวะโลกร้อนทวีความรุนแรงขึ้น เกิดมลพิษต่าง ๆ รวมถึงภัยธรรมชาติและภัยจากโรคระบาดที่กำลังส่งผลให้วิถีการใช้ชีวิตเริ่มมีคุณภาพน้อยลง ปัญหาเหล่านี้หลายภาคส่วนได้ร่วมกันแสวงหามาตรการและวิธีดำเนินการ เพื่อบรรเทาผลกระทบอย่างจริงจัง และเพื่อให้มีพลังงานใช้ในอนาคตและมีสิ่งแวดล้อมที่ดีอย่างยั่งยืน

ในฐานะกลุ่มบริษัทที่มีส่วนผลักดันการเติบโตทางเศรษฐกิจของประเทศ มีความตระหนักในบทบาทขององค์กรที่มีความรับผิดชอบต่อการใช้ทรัพยากร พลังงานและการอนุรักษ์สิ่งแวดล้อม โดยนับตั้งแต่เริ่มกิจการจนถึงปัจจุบัน กลุ่มธนาชาติ ได้ขยายการดำเนินธุรกิจควบคู่ไปกับการดำเนินงานด้านความรับผิดชอบต่อสังคมและสิ่งแวดล้อม กำหนดนโยบายส่งเสริมและสนับสนุนการใช้พลังงานอย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการอนุรักษ์พลังงานทั้งภายในอาคารสำนักงานอย่างจริงจังและเป็นรูปธรรม บูรณาการระบบการบริหารจัดการด้านสิ่งแวดล้อมและพลังงานให้เป็นหนึ่งในหน้าที่การปฏิบัติงาน และกำหนดแนวทางให้พนักงานมีส่วนร่วม โดยเชื่อว่าความร่วมมือของบุคคลที่ขยายขึ้นในระดับองค์กร จะส่งผลในเชิงบวกของการอนุรักษ์พลังงานและสิ่งแวดล้อมระดับประเทศอย่างแน่นอน

ตัวอย่างโครงการด้านสิ่งแวดล้อมของกลุ่มธนาคารในปี 2564

ชื่อโครงการ	ส่งเสริมการมีส่วนร่วมต่อการรักษาสิ่งแวดล้อม
บริษัทผู้ดำเนินโครงการ	กลุ่มธนาคาร
วัตถุประสงค์โครงการ	เพื่อลดและควบคุมผลกระทบจากการดำเนินธุรกิจของบริษัทต่อสิ่งแวดล้อม
รายละเอียดโครงการ	<p>เดือนมกราคม - ธันวาคม 2564 บริษัทในกลุ่มธนาคาร</p> <p><u>ด้านการใช้ไฟฟ้า</u></p> <ul style="list-style-type: none"> จัดซื้ออุปกรณ์ไฟฟ้าแบบประหยัดพลังงาน เพื่อทดแทนอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ชำรุดเสียหาย รณรงค์การใช้ไฟฟ้าเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน กำหนดพนักงานผู้รับผิดชอบดูแลการใช้อุปกรณ์ไฟฟ้าโดยตรง บำรุงรักษาและตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ไฟฟ้าเป็นประจำ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดไฟฟ้าและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ <p><u>ด้านการใช้น้ำ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> รณรงค์การใช้น้ำเท่าที่จำเป็น และปิดอุปกรณ์หลังการใช้งาน รณรงค์การห้ามทิ้งเศษอาหาร กระดาษชำระ หรือสิ่งอื่นใดลงในโถชักโครก ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดน้ำและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ <p><u>ด้านการใช้กระดาษ</u></p> <ul style="list-style-type: none"> รณรงค์การนำกระดาษที่ใช้แล้วกลับมาใช้ซ้ำ เลือกใช้เครื่องพิมพ์เอกสาร และเครื่องถ่ายเอกสาร ที่มีระบบการพิมพ์ 2 หน้า พัฒนาระบบงานโดยมุ่งเน้นการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ ประชาสัมพันธ์ให้ความรู้แนวทางการประหยัดกระดาษและการใช้ทรัพยากรอย่างมีประสิทธิภาพ
ผลสำเร็จของการดำเนินการโดย ราชธานีลิสซิ่ง	<p>ปริมาณการใช้น้ำ ลดลงร้อยละ 5.26</p> <p>ปริมาณการใช้กระดาษ ลดลงร้อยละ 6.07</p> <p>ปริมาณการใช้ไฟฟ้า เพิ่มขึ้นร้อยละ 12.01</p> <p>(ปริมาณการใช้ไฟฟ้าเพิ่มขึ้นในระยะสั้น เนื่องจากราชธานีลิสซิ่งอยู่ระหว่างการพัฒนาเปลี่ยนแปลงระบบงาน จึงจำเป็นต้องมีการทำงานและทดสอบระบบงานมากกว่าปกติ)</p>

ผลการดำเนินงานด้านความยั่งยืน
ด้านเศรษฐกิจ

(หน่วย: ล้านบาท)

งบการเงินรวม	2562	2563	2564
รายได้รวม	29,392	20,762	18,709
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	1,895	1,887	2,052
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	8,087	7,254	7,361
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน	9,390	4,766	4,501
ภาษีเงินได้	1,367	1,557	836
กำไรสุทธิ	16,760	7,848	6,722
สินทรัพย์รวม	160,927	140,756	142,735
หนี้สินรวม	86,868	67,987	68,594
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	74,059	72,769	74,141

- หมายเหตุ**
1. รายได้รวม = รายได้ดอกเบี้ย + รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย
 2. ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ = ค่าธรรมเนียมและบริการ + ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย/ประกันชีวิต - ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน
 3. เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน = เงินปันผลจ่ายระหว่างปี + ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย
 4. ในปี 2562 มีรายได้และกำไรพิเศษจากการปรับโครงสร้างธุรกิจ
 5. ในปี 2563 มีกำไรพิเศษจากการขายหุ้น บจ. อายโนะโมะโต้ะ

(หน่วย: ล้านบาท)

งบการเงินเฉพาะกิจการ	2562	2563 (ปรับปรุงใหม่)	2564
รายได้รวม	58,080	7,555	6,147
ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน	139	179	200
ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ	156	136	152
เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน	8,329	3,713	3,572
ภาษีเงินได้	(0)	(30)	(5)
กำไรสุทธิ	57,261	6,669	5,287
สินทรัพย์รวม	97,297	75,022	77,336
หนี้สินรวม	23,323	11,712	12,222
ส่วนของผู้ถือหุ้นรวม	73,974	63,310	65,114

- หมายเหตุ**
1. รายได้รวม = รายได้ดอกเบี้ย + รายได้ที่มีใช้ดอกเบี้ย
 2. ค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงานอื่น ๆ = ค่าธรรมเนียมและบริการ + ค่าใช้จ่ายในการรับประกันภัย/ประกันชีวิต - ค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับพนักงาน
 3. เงินที่ชำระแก่เจ้าของเงินทุน = เงินปันผลจ่ายระหว่างปี + ค่าใช้จ่ายดอกเบี้ย
 4. ในปี 2562 มีรายได้และกำไรพิเศษจากการปรับโครงสร้างธุรกิจ

ด้านสังคม
ข้อมูลพนักงาน

พนักงาน	2562			2563			2564		
	หญิง	ชาย	รวม	หญิง	ชาย	รวม	หญิง	ชาย	รวม
แบ่งตามอายุ									
น้อยกว่า 30 ปี	-	-	-	145	64	209	124	64	188
30 – 50 ปี	-	-	-	748	572	1,320	737	545	1,282
50 ปี ขึ้นไป	-	-	-	121	174	295	147	194	341
รวม	8,951	4,872	13,823	1,014	810	1,824	1,008	803	1,811
แบ่งตามตำแหน่ง									
ผู้บริหารระดับสูง	-	-	-	54	54	108	54	49	103
ผู้จัดการ - ผู้บริหารระดับกลาง	-	-	-	239	205	444	240	211	451
ระดับปฏิบัติการ	-	-	-	721	551	1,272	714	543	1,257
รวม	8,951	4,872	13,823	1,014	810	1,824	1,008	803	1,811
แบ่งตามพื้นที่ปฏิบัติงาน									
สำนักงานใหญ่	4,222	2,674	6,896	859	602	1,461	859	607	1,466
สาขาในประเทศ	4,729	2,198	6,927	155	208	363	149	196	345
รวม	8,951	4,872	13,823	1,014	810	1,824	1,008	803	1,811
พนักงานเข้าใหม่แบ่งตามอายุ									
น้อยกว่า 30 ปี	-	-	-	29	12	41	19	19	38
30 – 50 ปี	-	-	-	46	39	85	46	54	100
50 ปี ขึ้นไป	-	-	-	13	10	23	8	4	12
รวม	1,154	412	1,566	88	61	149	73	77	150
พนักงานพ้นสภาพ									
น้อยกว่า 30 ปี	-	-	-	8	12	20	17	5	22
30 – 50 ปี	-	-	-	43	42	85	48	60	108
50 ปี ขึ้นไป	-	-	-	12	10	22	16	17	33
รวม	1,124	601	1,725	63	64	127	81	82	163

ข้อมูลอื่น ๆ เกี่ยวกับทรัพยากรบุคคล

ประเภทข้อมูล	หน่วย	2562	2563	2564
การลาหยุดของพนักงาน				
พนักงานที่มีสิทธิลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	8,951	1,014	965
พนักงานที่ได้ใช้สิทธิลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	289	32	26
พนักงานที่กลับมาทำงานหลังจากสิ้นสุดระยะการลาคลอดเพื่อเลี้ยงดูบุตร	คน	281	32	26
ลาป่วย	วัน/คน	-	3.78	2.62
อาชีวอนามัยและความปลอดภัย				
อุบัติเหตุไม่ถึงขั้นหยุดงาน	ราย	-	0	0
อุบัติเหตุถึงขั้นหยุดงาน	ราย	0	1	0
การฝึกอบรม				
การฝึกอบรมทั้งหมด	ชั่วโมง	-	14,615.14	7,347.36
ผู้บริหารระดับสูงเฉลี่ย	ชั่วโมง/คน	-	14.76	9.72
ผู้จัดการ – ผู้บริหารระดับกลางเฉลี่ย	ชั่วโมง/คน	-	20.51	10.16
พนักงานระดับปฏิบัติการเฉลี่ย	ชั่วโมง/คน	-	6.53	4.45
ข้อร้องเรียนด้านการทรัพยากรบุคคล				
จำนวนข้อร้องเรียน	กรณี	-	0	2

ด้านสิ่งแวดล้อม
ราชธานีลิสซิ่ง

ตัวชี้วัดผลการดำเนินงาน	2562	2563	2564
การใช้พลังงานไฟฟ้า			
ปริมาณการใช้ไฟฟ้า (กิโลวัตต์-ชั่วโมง)	574,971	568,101	643,998
อัตราการใช้ไฟฟ้า เพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	-	(1.19)	12.01
ปริมาณการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนพนักงาน (กิโลวัตต์-ชั่วโมงต่อคน)	1,197.86	1,181.08	1,384.94
อัตราการใช้ไฟฟ้าต่อจำนวนพนักงาน เพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	-	(1.40)	15.62
ค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้า (บาท)	2,740,264	2,706,107	2,898,040
อัตราค่าใช้จ่ายในการใช้ไฟฟ้า เพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	-	(1.25)	5.62
การใช้น้ำ			
ปริมาณการใช้น้ำ (ลูกบาศก์เมตร)	4,012	4,085	3,801
อัตราการใช้น้ำ เพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	-	1.82	(5.26)
ปริมาณการใช้น้ำต่อจำนวนพนักงาน (ลูกบาศก์เมตรต่อคน)	12.54	12.49	11.52
อัตราการใช้น้ำต่อจำนวนพนักงาน เพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	-	(0.36)	(8.13)
ค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำ (บาท)	80,280	81,707	76,020
อัตราค่าใช้จ่ายในการใช้น้ำ เพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	-	1.78	(5.31)
การใช้กระดาษ			
ปริมาณการใช้กระดาษ (รีม)	-	5,483	5,150
อัตราการใช้กระดาษ เพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	-	-	(6.07)
ค่าใช้จ่ายในการซื้อกระดาษ (บาท)	-	548,381	474,481
อัตราค่าใช้จ่ายในการซื้อกระดาษ เพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	-	-	(13.48)
การปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Scope 2)			
ปริมาณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (TonCO ₂ e)	287.43	283.99	321.93
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจก เพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	-	(1.19)	12.01
การปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงาน (TonCO ₂ e ต่อคน)	0.60	0.59	0.69
อัตราการปล่อยก๊าซเรือนกระจกต่อจำนวนพนักงาน เพิ่มขึ้น (ลดลง) (ร้อยละ)	-	(1.40)	15.62

- หมายเหตุ** 1. อัตราการเพิ่มขึ้น/ลดลง เปรียบเทียบข้อมูลกับปีฐาน โดยการใช้พลังงานไฟฟ้า การใช้น้ำ และการปล่อยก๊าซเรือนกระจก หมายถึง ปี 2562 และสำหรับการใช้กระดาษ หมายถึง ปี 2563 ซึ่งเป็นปีที่บริษัทเริ่มเก็บข้อมูล
2. ราชธานีลิสซิ่ง อยู่ระหว่างการเก็บข้อมูลเพื่อวัดผลการดำเนินงานในระยะยาว (3 - 5 ปี)
3. การใช้พลังงานไฟฟ้า ในปี 2564 มีปริมาณเพิ่มขึ้น เนื่องจากการปฏิบัติงานล่วงเวลาเพื่อรองรับการพัฒนาระบบงานของบริษัท
4. การใช้น้ำ วัดผลการดำเนินงานเฉพาะส่วนสำนักงานใหญ่
5. การปล่อยก๊าซเรือนกระจกในขอบเขตที่ 2 (Scope 2) เป็นการปล่อยก๊าซเรือนกระจกทางอ้อมจากการใช้พลังงานไฟฟ้า โดยอ้างอิงวิธีการคำนวณการปล่อยก๊าซเรือนกระจก (Carbon Footprint) จากองค์การบริหารจัดการก๊าซเรือนกระจก (องค์การมหาชน)